

SMLOUVA O PODPOŘE A ÚDRŽBĚ INFRASTRUKTURNÍCH ICT SYSTÉMŮ

Číslo smlouvy Objednatele: 2018/OHS/1167
Číslo smlouvy Poskytovatele: TS_MČP10_01-07-2018

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“, „obč. zák.“ nebo „o.z.“), a na základě § 18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Městská část Praha 10

se sídlem: Vršovická 1429/68, 101 38 Praha 10

zastoupená: Ing. Vladimírem Novákem, starostou Městské části Praha 10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu 19-2000733369/0800

Datová schránka: irnb7wg

Oprávněná k smluvnímu jednání: Ing. Martina Floriánová, vedoucí odboru hospodářské správy Úřadu Městské části Praha 10

(dále jen „**Objednatel**“)

a

TOTAL SERVICE a.s.

se sídlem: U Uranie 954/18, Holešovice, 17000 Praha 7

jejímž jménem jedná/zastoupená: Václavem Novákem, MBA – členem představenstva

IČ: 25618067

DIČ: CZ25618067

bankovní spojení: ČSOB a.s., č. ú. 

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Objednatel dne 12. 7. 2018 zahájil poptávkové řízení na veřejnou zakázku na „**Podporu a údržbu infrastrukturních ICT systémů**“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu o poskytování provozní podpory infrastrukturních ICT systémů (dále jen „**Infrastrukturní ICT systémy**“ nebo „**IS**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Infrastrukturních ICT systémů (dále jen „**Služby**“).

Podrobná specifikace plnění je popsána v **Příloze č.3**. Povinnost Poskytovatele zahrnuje:

1.1.1. Služby základní podpory Infrastrukturních ICT systémů, zahrnující:

1.1.1.1. Poskytování služby HotLine/Helpdesk

1.1.1.2. Základní servisní technickou podporu Infrastrukturních ICT systémů při odstraňování vad Infrastrukturních ICT systémů.

1.1.1.3. Poskytování pravidelné profylaxe Infrastrukturních ICT systémů vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Infrastrukturních ICT systémů.

1.1.1.4. Pravidelný monitoring funkčnosti Infrastrukturních ICT systémů vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Infrastrukturních ICT systémů.

1.1.2. Služby rozšířené podpory Infrastrukturních ICT systémů, v předpokládaném rozsahu 420 hod./rok, zahrnující:

1.1.2.1. Drobný rozvoj, součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran, spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování Infrastrukturních ICT systémů Objednatele, úpravy a funkční doplnění programového vybavení.

1.1.2.2. Konzultace a školení v místě objednatele.

1.2. Součástí služeb dle této Smlouvy je povinnost poskytovatele udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy určené objednatelem po celou dobu trvání Smlouvy.

1.3. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

2. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

2.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.

2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.

2.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 1.1.1 této Smlouvy činí 125 000,- Kč (slovy: stodvacetpět tisíc korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc. Dojde-li po dobu účinnosti k ukončení poskytování služeb k některému Infrastrukturnímu ICT systému, bude cena za poskytování služeb dle čl. 1.1.1 této Smlouvy adekvátně snížena o částku uvedenou v příslušném katalogovém listu v **Příloze č. 3** této Smlouvy, příp. o částku stanovenou na základě dodatečné dohody smluvních stran, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce po ukončení poskytování služeb.

3.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 1.1.2 této Smlouvy bude stanovena na základě hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Objednatel uhradí

cenu za Služby dle tohoto článku 3.2 této Smlouvy ve výši, která byla Smluvními stranami odsouhlasena po přijetí Výzvy dle čl. 7.6. této Smlouvy.

- 3.3. Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 3.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 3.5. Cena za Služby dle čl. 1.1.1. této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 3.1. této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 1.1.2. této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po jejich řádné akceptaci ze strany Objednatele, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 3.6. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 3.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 3.8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.1.1 A 1.1.1.2 TÉTO SMLOUVY

4.1. Služba Helpdesk a HotLine

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline

s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby Helpdesk a HotLine zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se zařízení a systémů uvedených v Podrobné specifikaci plnění v **Příloze č.3**, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 15.1. této Smlouvy

Kontaktní údaje Helpdesk a HotLine

www stránky: helpdesk.totalservice.cz

E-mail: 

Tel: V případě potřeby se telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 15.1 této Smlouvy.

4.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine

4.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

4.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 4.5.1 této Smlouvy. V případě vady Infrastrukturních ICT systémů je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy a není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 4.5.1 této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

4.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

4.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 15 této Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 4.1. této Smlouvy

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy nebo

- telefonicky na linku uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy,

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek Helpdesk je objednatel, příp. po dohodě Poskytovatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

- 4.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.
- 4.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 15. této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky vznesené oprávněnou osobou Objednatele a na všechny potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém Helpdesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby Objednatele uvedené v čl. 15. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele
- 4.4.4. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Infrastrukturních ICT systémů dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.
- 4.4.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků
- 4.4.6. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Informační systémy) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Infrastrukturních ICT systémů a řešit požadavky Objednatele.
- 4.4.7. **Vadou** se rozumí stav, kdy stav Infrastrukturních ICT systémů a zařízení není v souladu s požadavky na funkčnost a provozuschopnost nebo neodpovídá stavu při akceptaci Infrastrukturních ICT systémů, a to za podmínky, že Informační systémy jsou využívány v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 3.1. této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Infrastrukturních ICT systémů byly způsobeny:
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním Infrastrukturních ICT systémů v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Infrastrukturních ICT systémů vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
 - naplněním databáze chybnými údaji nesyntetickým přístupem mimo

Informační systémy, které odporují zabudovaným kontrolám v Infrastrukturních ICT systémech, ze strany Objednatele.

4.4.8. Kategorie vad:

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

(i) **Vady kategorie A:**

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Infrastrukturních ICT systémů nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací, nebo je znemožněno provést operaci, nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem. Jde zejména o veškeré kritické požadavky na SAN, LAN, centrální disková pole, servery, databáze, poštovní systém, Firewall.

(ii) **Vady kategorie B:**

Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C. Jde především o požadavky vysokou dostupnost databází, VMware, KVM, zálohování, archivace.

(iii) **Vady kategorie C:**

Informační systémy vykazují drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Infrastrukturních ICT systémů nebo jejich dílčí části je zachována. Kabeláže optické a metalické, redundantní prvky resp. pokud tyto vady nemají vliv na vady kategorie typu A resp. B

4.4.9. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím služby HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

4.4.10. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zaslaná oprávněnou osobou dle čl. 15 této Smlouvy.

4.4.11. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku na HotLine písemně e-mailem. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

4.4.12. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 4.5.1. této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 4.4. této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B, nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu odpovídající klasifikaci Objednatele:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;

- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk nebo hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. této smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, popř. se jedná o vadu jiné kategorie, než je klasifikace Objednatele, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, popř. že se jedná o vadu odpovídající jiné kategorii, než bylo Objednatelem nahlášeno:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Infrastrukturních ICT systémů, resp. že vadu klasifikuje jinak než Objednatel, to vše s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, dá pokyn k řešení vady v jiné kategorii nebo dá pokyn k pokračování řešení vady v režimu kategorie nahlášené (např. v případě nahlášení vady Objednatelem jako vady kategorie A Poskytovatel bude vadu odstraňovat v režimu této kategorie);
- Poskytovatel postupuje podle pokynu Objednatele a dále postupem dle předchozího bodu.

(c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 4.6.1 této Smlouvy.

4.5. Lhůty na odstranění vad

4.5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Infrastrukturních ICT systémů alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	-	-
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Informačním systémům nebo odpovídá stavu při akceptaci Infrastrukturních ICT systémů).	Do 5-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady(**).	Do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Infrastrukturních ICT systémů.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Infrastrukturních ICT systémů.

4.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 4.5.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

4.5.3. Bude-li pro řešení Poruchy nutná komunikace s výrobcem Infrastrukturních ICT systémů, neodpovídá Poskytovatel za časovou prodlevu vzniklou reakcí na straně výrobce Infrastrukturních ICT systémů. Časová prodleva vzniklá na straně výrobce Infrastrukturních ICT systémů se nezapočítává do lhůt uvedených v bodě 4.5.1.

4.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

4.6.1. Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „zápis o zásahu“), který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- (ii) popis vady či požadavku;

- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
 - (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
 - (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
 - (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;
- 4.6.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.
- 4.6.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 4.6.4. Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Helpdesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému Helpdesk. V případě požadavku objednatel je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.
- 4.7. V případě vad Infrastrukturních ICT systémů či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Infrastrukturních ICT systémů souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 4.8. Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 4.6. této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 4.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 3. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL.1.1.1.3. TÉTO SMLOUVY

- 5.1. Pravidelná profylaxe Infrastrukturních ICT systémů zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Infrastrukturních ICT systémů včetně kontroly stavu databází.
- 5.2. Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu Infrastrukturních ICT systémů bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Infrastrukturních ICT systémů a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce Infrastrukturních ICT systémů bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
- (i) kontrola vazeb,
 - (ii) kontrola stavu databází
 - (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
 - (iv) řešení problémových stavů v datech,
 - (v) optimalizace výkonu,
 - (vi) mapování využití Infrastrukturních ICT systémů (přihlašování),
 - (vii) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Infrastrukturních ICT systémů.

- 5.3. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 10 člověkohodin měsíčně. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „**člověkohodina**“).
- 5.4. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 5. bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb.
- 5.5. Poskytovatel je povinen provádět služby dle čl. 5. této Smlouvy dle požadavků Objednatele.
- 5.6. Cena za poskytování služeb dle čl. 5. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL.1.1.1.4. TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Služby pravidelného monitoringu serverů zahrnují monitoring ve vztahu k funkčnosti Infrastrukturních ICT systémů zejména:
 - (i) kontrolu logů,
 - (ii) bezpečnostní update,
 - (iii) upozornění na možné problémy při užívání Infrastrukturních ICT systémů a návrh jejich řešení,
- 6.2. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 10 člověkohodin měsíčně.
- 6.3. Konkrétní termíny poskytování Služeb stanoví Objednatel vždy dopředu s měsíčním předstihem.
- 6.4. O poskytnutých Službách dle tohoto čl. 6. bude vyhotoven zápis, který bude obsahovat zejména seznam možných problémů při užívání Infrastrukturních ICT systémů včetně návrhu na jejich řešení, resp. popis konzultací, a který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 15. této Smlouvy. Objednatel odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 6.5. Cena za poskytování služeb dle čl. 6. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1. této Smlouvy.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.2. TÉTO SMLOUVY

- 7.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s Informačními systémy a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 1.1.1. této Smlouvy, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 7.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Infrastrukturních ICT systémů dle čl. 1.1.2. zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 4.1. této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné.
- 7.3. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
 - (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu

- umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
- (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 7.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
- 7.5. Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Infrastrukturních ICT systémů či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 7.6. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 7.4. této Smlouvy zpět Objednateli do 5 pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 7.2. této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 7.4. této Smlouvy.
- 7.7. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 7.6 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 7.8. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 7.9. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 7.10. Cena za poskytování Služeb dle čl. 7. této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 7.4. odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 7.4. odst. (v) této Smlouvy.

- 7.11. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 7 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 4.6.1. této Smlouvy.
- 7.12. Poskytovatel služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy poskytne v rozsahu člověkohodin 420 hod/rok. Tento limit nemusí být vyčerpán. Poskytovatel není oprávněn poskytovat služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.2. této Smlouvy nad zmíněný rozsah. V případě porušení tohoto omezení Poskytovatel nebude mít nárok na jakoukoli úhradu ceny či jakékoli jiné plnění ze strany Objednatele.
- 7.13. Smluvní strany výslovně sjednaly, že pokud na základě tohoto článku 7 dojde k jakémukoli rozšíření či úpravě Infrastrukturních ICT systémů, služby podle čl. 1.1.1. této Smlouvy budou ve vztahu k rozšířenému či upravenému Informačním systémům poskytovány v plném rozsahu, a to bez navýšení ceny dle čl. 3.1. této Smlouvy.

8. AUTORSKÉ DÍLO

- 8.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen „**Dílo**“) ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), pak Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užití Dílo všemi způsoby uvedenými v § 12, ve spojení s § 66 Autorského zákona, jakož i k provádění jakýchkoliv úprav Díla (dále jen "**Licence**"). Licence se uděluje ve formě nevýhradní. Licence podle tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená, bez územního a množstvího omezení. Objednatel není povinen Licenci využít. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 8 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby dle této Smlouvy. Licence se má za poskytnutou dnem vzniku Díla.

9. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1. Objednatel se je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 9.2. Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 9.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 9.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 9.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

10. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 10.1. Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 10.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech

Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

- 10.3. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 10.4. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 10.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele
 - (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 10.7. Poskytovatel je oprávněn použit k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 10.8. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
 - (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Zhotovitele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 10.9. Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinností objednatele dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zejm. k poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá § 147a zákona o veřejných zakázkách.

10.10. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Infrastrukturních ICT systémů včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Informační systémy bude ke dni předání dle tohoto čl. 10.10. funkční, a dále zaručuje, že Informační systémy budou ke dni předání prosty jakýchkoliv vad. O předání Infrastrukturních ICT systémů bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

11. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

11.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v sídle Objednatele. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad a požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.

11.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 1.1.1. až 1.1.2. této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 4.6.1. a 5.4. této Smlouvy.

11.3. O Službách dle čl. 1.1.2. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

11.4. O Službách dle článku 1.1.2. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.11. této Smlouvy.

11.5. Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Službu provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HotLine a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.

11.6. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.

12. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

12.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.

12.2. Obě Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nepřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

12.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

- 12.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 12.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 12.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskyvatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 12. této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 12.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskyvatele,
 - 12.4.2. u nichž je Poskyvatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 12.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 12.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 12.5. Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 12.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskyvatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 12.7. Poskyvatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 12.8. Poskyvatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 12.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 12. Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 12.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 12. Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 12.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskyvatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.
- 12.12. Nehledě na ustanovení článků 12.1. až 12.7. této Smlouvy Poskyvatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu.

Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

13. SANKCE

- 13.1. V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 13.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (a) ve výši 400,- Kč (slovy: *čtyři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
 - (b) ve výši 400,- Kč (slovy: *čtyři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
 - (c) ve výši 2 000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
 - (d) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
 - (e) ve výši 1 200,- Kč (slovy: *jeden tisíc dvě stě korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 4.5.1 této Smlouvy;
 - (f) ve výši 1 000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 5.2 této Smlouvy;
- 13.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinností Poskytovatele dle článku 7.6. této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 7.4. zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinností Poskytovatele dle čl. 7.9. této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 13.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.5. této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 10.7. této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení
- 13.5. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit

třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 12.2. a 12.6. této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 12.7. této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 12.8. této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 12.11. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.

- 13.6. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 13. jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 13.7. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 13. proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 13.8. Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Zhotovitele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

14. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne její účinnosti.
- 14.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran a účinnosti 1. 9. 2018.
- 14.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 14. nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 14.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 14.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než třicet (30) dní po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 14.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 14.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 14.8. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

14.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- (i) smluvních pokut,
- (ii) ochrany důvěrných informací
- (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
- (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

14.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

15. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

15.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:



Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 15.1. i další osoby písemně určené Objednatelem. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

- (ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

Václav Novák, MBA, e-mail:  tel: 

Oprávněných osob Smluvní strany může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele může oznámit Poskytovateli údaje o další oprávněné osobě Objednatele.

15.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskytovatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků dle článku 4.1. této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

15.3. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Vyjma změn podle článku 15.1. a 15.2. této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či

doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.

- 16.2. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 16.3. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 16.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany jsou povinny řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 16.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 16.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 16.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Podrobné členění ceny

Příloha č. 2: Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

Příloha č. 3: Podrobná specifikace plnění


V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne

23.8.2018

Objednatel:
Městská část Praha 10


Podpis: 
Jméno: Irena Floriánová
Funkce: vedoucí odboru hospodářské správy
Řádu Městské části Praha 10



V Praze dne

22.9.2018

Poskytovatel:
TOTAL SERVICE a.s.

Podpis: 
Jméno: Miroslav Novák, Mgr.
Funkce: ředitel představenstva



TOTAL SERVICE a.s.
U Uranie 954/7B
170 00 Praha 7
www.totalservice.cz
IČ: 25618067, DIČ: C226618067

PŘÍLOHA Č. 1
Podrobné členění ceny

Služba údržby a základní podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb základní podpory Infrastrukturních ICT systémů ¹⁾	125 000,- Kč	26 250,- Kč	151 250,- Kč
Cena za poskytování služeb základní podpory Infrastrukturních ICT systémů za 12 měsíců *	1 500 000,- Kč	315 000,- Kč	1 815 000,- Kč

¹⁾ Dojde-li po dobu účinnosti k ukončení poskytování služeb k některému Infrastrukturnímu ICT systému, bude cena za poskytování služeb základní podpory Infrastrukturních ICT systémů adekvátně snížena o částku uvedenou v příslušném katalogovém listu v příloze č. 3 této Smlouvy, příp. o částku stanovenou na základě dodatečné dohody smluvních stran, a to počínaje prvním dnem kalendářního měsíce po ukončení poskytování služeb.

Služba rozšířené podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Cena za 1 člověkohodinu dle čl. 1.1.2	1 000,- Kč	210,- Kč	1 210,- Kč
Cena za služby dle čl. 1.1.2 - 420 x 1 h dle předchozího řádku	420 000,- Kč	88 200,- Kč	508 200,- Kč

Služba údržby, základní a rozšířené podpory	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Celková cena za poskytování služeb základní podpory Infrastrukturních ICT systémů za 12 měsíců a služeb rozšířené podpory Infrastrukturních ICT systémů v rozsahu 420 člověkohodin ²⁾	1 920 000,- Kč	403 200,- Kč	2 323 200,- Kč

²⁾ jedná se o předpokládaný objem, který nemusí být vyčerpán.

PŘÍLOHA Č. 2
VZOR „VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB“

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(Firma, IČ)
Objednatel	(doplní se)
Zakázka (č. smlouvy, název, zkratka)	(Č. smlouvy) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(Jméno a příjmení)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(Jméno a příjmení)
Období	(měsíc/rok nebo od –do)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Datum	Specifikace činnosti (popis, kdo provedl)	Počet „člověkohodin“	Potvrzení garanta
	[]		
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	
		x	
Celkem hodin			

Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

Schvalovací tabulka

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení		
	Role		
	Jméno a příjmení		
	Role		
Objednatel	Jméno a příjmení		
	Role		
	Jméno a příjmení		
	Role		

Oprávněné osoby dle smlouvy

Příloha č. 3: Podrobná specifikace plnění

„Podpora a údržba infrastrukturních ICT systémů“

Specifikace požadovaných služeb

1.1. Obecný popis

Zadavatel požaduje, aby dodavatel prováděl služby v oblasti správy stávajícího zařízení v součinnosti se zadavatelem a dalšími subjekty, kteří se podílejí na funkčnosti celého systému. Dodavatel bude plně zodpovědný za rutinní provoz zařízení, změnu konfigurací, ladění a optimalizaci celého systému a kompletní administrátorskou práci veškerého zařízení definovaného v rámci tohoto výběrového řízení. Seznam těchto zařízení, je uveden v bodě 1.5.

Vybraný uchazeč nebude zodpovědný za řešení problémů souvisejících s výměnou vadných dílů a za eskalaci k výrobcí, která je vždy na straně dodavatele daného HW a SW, dodavatel je však plně zodpovědný za její eskalaci k dodavatelům těchto technologií. Dodavatel je dále zodpovědný za celkové monitorování řešení problémů a správu celého systému.

Požadované služby jsou rozděleny do několika oblastí

- 1) Převzetí služby
- 2) Služby základní podpory nezbytné pro zajištění provozu
- 3) Služby rozšířené podpory

Dodavatel musí splnit a prokázat kvalifikační kritéria vymezené v rámci této zadávací dokumentace, že je schopen provádět služby v uvedeném rozsahu a kvalitě.

1.2. Služby základní podpory nezbytné pro zajištění provozu

Dodavatel bude povinen po dobu 12 měsíců poskytovat služby podpory zařízení, která jsou uvedena v bodě 1.5 této přílohy. Dále bude povinen dodržet následující lhůty stanovené s ohledem na kategorii služby, přičemž tyto lhůty začínají běžet okamžikem doručení požadavku.

Kategorie SLA	Reakční doba	Popis kategorie
SLA kategorie A		Veškeré kritické požadavky, a to zejména SAN, LAN, centrální disková pole, servery, databáze, poštovní systém

Kategorie SLA	Reakční doba	Popis kategorie
SLA kategorie B		Vysoká dostupnost databází, VMware, zálohování, archivace.
SLA kategorie C		Kabeláže optické a metalické, redundantní prvky, resp. pokud tyto vady nemají vliv na vady kategorie typu A resp. B

Upgrade, Update: Dodavatel bude odpovědný za provádění aktualizace operačního systému, firmware ve všech HW zařízeních.

Podpora provozuschopnosti: Dodavatel bude odpovědný za provozuschopnost systému. V případě, že dojde k výpadku nějaké komponenty, bude odpovědný za udržení chodu systému do doby, nežli bude odstraněna porucha výrobcem. Podporu výrobců zařízení je povinen zajistit zadavatel.

Administrativní a Konzultační služby: Dodavatel bude povinen místně nebo vzdáleně provádět správu a administraci systémů v oblasti HW a SW.

Hot-line a monitorování systému: Dodavatel bude povinen zajistit Hot-line pro požadavky zadavatele dle SLA kategorie, dále bude odpovědný za monitorování celého systému pro řešení vzniklých problémů.

Zálohování systému: Dodavatel bude povinen zajistit provoz zálohovacího systému, obnovu dat, nastavení politik zálohovacího prostředí.

Dodavatel bude povinen provádět administrátorskou činnost na zařízení zadavatele s uvedenými SLA parametry.

SLA nenahrazuje záruční podmínky na uvedený seznam HW a SW zařízení, pouze je doplňuje o služby administrativní, monitorovací a celkovou správu prostředí.

Dodavatel bude však zodpovědný za vyřízení a sledování opravy HW a SW daného zařízení s dodavatelem těchto zařízení.

Dodavatel dále bude povinen provádět správu systému v součinnosti se stávajícími správci aplikačních systémů, které běží na uvedených systémech.

Dodavatel bude povinen poskytovat zadavateli podporu v tomto rozsahu:

Popis	Dostupnost	Rozsah
Upgrade, Update	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Podpora provozuschopnosti	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Administrativní a Konzultační služby	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Hotline a monitorování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.
Zálohování systému	Reakční doba dle SLA Kategorie	Po dobu 12 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

Další služby základní podpory jsou specifikovány formou katalogových listů: