

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍ SERVISNÍ PODPORY
HARDWAROVÉHO VYBAVENÍ**

Číslo smlouvy Poskytovatele: _____

Číslo smlouvy Objednatele: 1N0/40/OP/003206/2015

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

Hlavní město Praha

se sídlem: Praha 1, Mariánské nám. 2, PSČ: 110 01

zastoupené: Ing. Pavlem Mánkem, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: _____

(dále jen „Objednatel“)

a

Corpus Solutions, a.s.

se sídlem: Na Vítězné pláni 1719/4, 140 00 Praha 4

jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Tomášem Příbylem, předsedou představenstva

IČ: 25764616

DIČ: CZ25764616

bankovní spojení: _____

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5936

(dále jen „Poskytovatel“)

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

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:**1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ**

- 1.1 Objednatel dne 30. prosince 2014 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění služeb základní technické podpory bezpečnostního perimetru MHMP“ na poskytování služeb technické podpory nad

bezpečnostními technologiemi Magistrátu hl. m. Prahy (dále jen „**bezpečnostní infrastruktura MHMP**“ a „**MHMP**“), jejichž seznam je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy, a vyzval uchazeče k podání nabídek a k prokázání splnění kvalifikace.

- 1.2 Nabídka Poskytovatele byla Objednatelem vyhodnocena jako nejvhodnější. Smluvní strany tak za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit základní podporu HW technologií (dále jen „**základní podpora**“).
- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat služby dle této Smlouvy, a to na základě partnerství s výrobcem technologií a certifikátu výrobce technologií.

2 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytování základní podpory bezpečnostní infrastruktury MHMP, jejichž seznam je uveden v **příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tato povinnost zahrnuje:
 - 2.1.1. administraci bezpečnostní infrastruktury MHMP;
 - 2.1.2. poskytování služby řešení závad bezpečnostní infrastruktury MHMP včetně služby ServiceDesk;
 - 2.1.3. zajištění pravidelného reportingu a monitoringu bezpečnostní infrastruktury MHMP vč. indikace a předcházení možných chybových stavů;
 - 2.1.4. poskytování konzultací vč. proškolení dvou zaměstnanců MHMP;
 - 2.1.5. konfigurační úpravy související s provozem bezpečnostní infrastruktury MHMP v rozsahu dle čl. 9 této Smlouvy.Přehled dle tohoto článku podporovaných HW technologií a řešení je uveden v **příloze č. 1**, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 2.2 Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy.

3 TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby ode dne podpisu této Smlouvy po celou dobu jejího trvání a ve sjednaných termínech dle této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je MHMP, sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.

- 3.3 Poskytovatel je povinen zahájit plnění této Smlouvy přechodným obdobím v délce čtrnácti (14) dnů od dne podpisu této Smlouvy, ve kterém převezme pod svou správou technologii uvedené v příloze č. 1 a zpracuje tzv. předimplementační analýzu v písemné podobě, jejíž součástí bude vypracování dokumentace skutečného stavu bezpečnostní infrastruktury MHMP a seznam přístupových údajů. Poskytovatel je povinen předat Objednateli vyhotovenou implementační analýzu, a to v elektronické verzi na dvou CD, nejpozději do sedmi (7) dnů od skončení přechodného období. Odměna za zpracování předimplementační analýzy a náklady Poskytovatele s tím spojené jsou součástí paušálu dle čl. 4.1. této Smlouvy.
- 3.4 O předání a převzetí technologií uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy bude mezi smluvními stranami sepsán předávací protokol.
- 3.5 Aktualizovanou dokumentací skutečného stavu bezpečnostní infrastruktury MHMP bude Poskytovatel společně s přístupovými údaji je Poskytovatel povinen předkládat Objednateli každé 3 kalendářní měsíce.

4 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1 činí 96.000,- Kč (slovy: devadesát šest tisíc korun českých) měsíčně bez DPH. Detailní členění ceny je uvedeno v **Příloze č. 2** tvořící nedílnou součást této Smlouvy (dále jen „Paušál“).
- 4.2 Všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že Paušál plně pokrývá všechny náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.3 Paušál dle čl. 2.1 této Smlouvy bude Objednatelům hrazen měsíčně, 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.
- 4.4 Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a jehož přílohou bude Objednatelům potvrzený **Výkaz poskytnutých Služeb** (jak je definován v článku 12.2 této Smlouvy). Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (a) číslo Smlouvy Objednatelů a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (b) číslo a název příslušné veřejné zakázky;

- (c) popis plnění Poskytovatele.
- 4.5 Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den příslušného kalendářního měsíce. Právo na vystavení faktury vzniká Poskytovateli poté, co Objednatel písemně potvrdí Výkaz poskytnutých Služeb za příslušný kalendářní měsíc dle článku 12.2 této Smlouvy.
- 4.6 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 odesání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.7 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) anebo nebude doložen měsíčním Výkazem poskytnutých služeb potvrzeným oprávněnou osobou Objednatele v souladu s článkem 4.4 této Smlouvy. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

5 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.1 TĚTO SMLOUVY

5.1 Administrace bezpečnostní infrastruktury MHMP

- 5.1.1. Administrace bezpečnostní infrastruktury MHMP zahrnuje správu a profylaxi zařízení tvořící bezpečnostní infrastrukturu MHMP včetně instalace nových verzí a opravných patchů SW vybavení zařízení bezpečnostní infrastruktury MHMP a tvorbu dokumentace k novým verzím SW.
- 5.1.2. Pravidelné kontroly zařízení a serverů Objednatele – provedení kontroly formou návštěvy specialisty v místě instalace definovaných zařízení (může být i formou vzdáleného připojení) z funkčního hlediska (kontrola logů, výkonnostních parametrů, bezpečnostní update) případně provedení úprav nebo optimalizace nastavení.
- 5.1.3. Pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu zařízení a jejich dílčích částí – provedení kontroly a případných zásahů v místě instalace, včetně nahrávání opravných dávek (update).
- 5.1.4. Aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod systému.
- 5.2 Pravidelné kontroly zařízení a serverů Objednatele dle čl. 5.1.2 této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat průběžně, a to jedenkrát (1) za týden.

- 5.3 Pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu zařízení a jejich dílčích částí dle čl. 5.1.3 této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat průběžné, a to jedenkrát (1) za měsíc.
- 5.4 **Cena za poskytování Služeb dle čl. 5 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.**

6 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2 TÉTO SMLOUVY

6.1 Služba ServiceDesk

- 6.1.1. Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, poskytování konzultací a evidenci komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum ServiceDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby ServiceDesk zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou, a on-line monitoring řešení požadavků Objednatele. ServiceDesk bude dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu měření kvality poskytovaných Služeb.

Kontaktní údaje ServiceDesk:

E-mail: [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

Www stránky: [REDACTED]

6.2 Dostupnost služby ServiceDesk

- 6.2.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle čl. 6 této Smlouvy v režimu 24x7x365 (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce).
- 6.2.2. Poskytovatel je povinen zajistit pro Objednatele dostupnost komunikačního centra ServiceDesk v režimu 24x7x365.

6.3 Reakce Poskytovatele

- 6.3.1. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 6.7.1 této Smlouvy. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

6.4 Zásady komunikace na ServiceDesk

- 6.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit výhradně oprávněná osoba dle čl. 16 této Smlouvy:
- zápisem na www stránky ServiceDesk uvedené v čl. 6.1 této Smlouvy
 - e-mailem na formulář ServiceDesk na adresu uvedenou v čl. 6.1 této Smlouvy nebo

- telefonicky na linku uvedenou v čl. 6.1 této Smlouvy.
- 6.4.2. Jen ve výjimečných případech osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání. V případě osobního ohlášení požadavku je Objednatel povinen učinit zápis v ServiceDesk neprodleně, jakmile je to možné.
- 6.4.3. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby ServiceDesk, nebude na ně Poskytovatel brát zřetel.
- 6.4.4. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky Objednatele (odpověď na ServiceDesk). Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 16 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.
- 6.5 **Odstraňování poruch**
 - 6.5.1. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy odstraňovat v termínech uvedených níže poruchy bezpečnostní infrastruktury MHMP.
 - 6.5.2. Poruchou se rozumí stav, kdy funkčnost bezpečnostní infrastruktury MHMP není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k bezpečnostní infrastruktuře MHMP (cílový koncept, akceptační protokol, apod.), která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli, nebo neodpovídá stavu při akceptaci bezpečnostní infrastruktury MHMP.
 - 6.5.3. Objednatel oznámí (ohlásí) poruchu Poskytovateli prostřednictvím oprávněné osoby službou ServiceDesk dle čl. 6.4.1 této Smlouvy.
 - 6.5.4. Poskytovatel reaguje na oznámení poruchy písemně na ServiceDesk nebo e-mailem na kontaktní adresu uvedenou v požadavku. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o poruše a poskytnutí informace Objednateli na ServiceDesk, zda se jedná či nejedná o poruchu dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel poruchu řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění poruchy, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.
- 6.6 **Postup při řešení poruch:**
 - 6.6.1. Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 6.7.1 této Smlouvy řešení poruchy bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele v souladu s čl. 6.4 této Smlouvy nebo po detekci poruchy v monitorovacím systému, vyhodnotí ohlášenou poruchu a podle výsledku postupuje následovně:
 - (a) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o poruchu:
 - Poskytovatel bezodkladně informuje Objednatele a pokračuje

v řešení poruchy;

- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem poruchu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení poruchy, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy; a
- po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 6.12.1 této Smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o poruchu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o poruchu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za poruchu bezpečnostní infrastruktury MHMP s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku. Zároveň bezodkladně dodá Objednateli podklady prokazující, že se vada nenachází v bezpečnostní infrastruktuře MHMP;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.1 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 6.11.1 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 17.4 této Smlouvy; a
- po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy poruchy a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 6.12.1 této Smlouvy.

6.7 Lhůty na odstranění poruch

6.7.1. Pro účely této Smlouvy je servisní podpora poskytována dle dvou typů možných poruch systému ve dvou režimech dostupnosti:

(a) Porucha kategorie A – Urgentní (režim 24x7x365):

Za **Urgentní poruchu** se ve smyslu této Smlouvy považuje stav celkové nefunkčnosti HW technologií a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení se zásadním dopadem na činnost Objednatele.

(b) Porucha kategorie B – Běžná (režim 12x5 – pracovní dny):

Za **Běžnou poruchu** se považuje stav, který neodpovídá dokumentaci HW technologií, která byla Objednateli předána, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

6.8 Způsob ohlašování poruch

6.8.1. Poruchy Objednatel hlásí prostřednictvím služby ServiceDesk způsobem uvedeným v čl. 6.4 této Smlouvy.

6.8.2. Hlášení poruchy bude obsahovat:

- (i) název Objednatele;
- (ii) číslo Smlouvy Objednatele a/nebo Poskytovatele popř. jiný dohodnutý identifikátor;
- (iii) charakteristiky poruchy a dle možnosti popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska, případně kopii relevantních výstupů systému, pokud je má Objednatel k dispozici; a dále pak
- (iv) navrhovanou kategorií poruchy.

6.9 Reakce Poskytovatele

6.9.1. Služba ServiceDesk Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejdéle však v termínech dle čl. 6.10.1 této Smlouvy, po ohlášení poruchy potvrdí oprávněné osobě Objednatele nebo na adresu [martin.beran@praha.eu] (elektronickou poštou a/nebo faxem), že obdržela výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy dle sjednané reakční doby. U poruch kategorie A zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí rovněž osobě, která problém za Objednatele nahlásila a pracovišti Helpdesku Objednatele (adresa Helpdesku [wan.mepnet@praha.eu]).

6.10 Reakční doba

6.10.1. Poskyvatel zahájí práce na odstraňování poruchy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak:

(a) **Poruchy kategorie A:**

- do 1 hod.

(b) **Poruchy kategorie B:**

- do 2 hod.

6.11 Lhůty na odstranění poruch

6.11.1. Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruchy s odbornou péčí, podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Nebude-li pro každý jednotlivý případ dohodnuto jinak, Poskytovatel je povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku nahlášení nebo detekce poruchy:

(a) Poruchy kategorie A (režim 24x7x365):

- do 6 hod.

(b) Poruchy kategorie B (režim 12x5):

- do 24 hod.

(c) Konfigurační úpravy související s provozem (režim 12x5):

- do 24 hod.

6.12 Způsob ukončení servisního zásahu

6.12.1. Poskytovatel je povinen do 48 hodin od vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu vystavit protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení, popř. detekce a evidenční číslo poruchy;
- (ii) popis poruchy a způsob jeho odstranění Poskytovatelem;
- (iii) čas počátku a ukončení servisního zásahu;
- (iv) popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění poruchy;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;

6.12.2. Poskytovatel je povinen předat protokol o zásahu neprodleně Objednateli. Objednatel jeho obsah zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem protokolu o zásahu připojí svůj podpis. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od předání protokolu. Tyto sporné dodávky budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) pracovních dnů Objednateli. Předání protokolu může být realizováno prostřednictvím služby ServiceDesk.

6.12.3. Pro účely této Smlouvy se pracovním dnem 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.

6.12.4. Poskytovatel je povinen vést o všech servisních zásazích průkaznou evidenci online přístupnou Objednateli.

6.13 Ostatní

6.13.1. V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci Díla a zálohovaných dat na záložní hardware.

6.13.2. Cena za poskytování Služeb dle čl. 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v měsíčním Paušálu.

7 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3 TÉTO SMLOUVY

7.1 Monitoring bezpečnostní infrastruktury MHMP zahrnuje zejména vzdálené monitorování a detekci mezních a poruchových stavů na bezpečnostní infrastruktuře MHMP.

7.2 Z důvodů prevence chybových stavů bezpečnostní infrastruktury MHMP bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu bezpečnostní infrastruktury MHMP a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Monitoring bezpečnostní infrastruktury MHMP bude prováděn v režimu 24x7x365 a jeho náplní bude především kontrola dostupnosti služeb poskytovaných bezpečnostní infrastrukturou MHMP.

7.3 Služby dle tohoto čl. 7 této Smlouvy budou evidovány ve Výkazu poskytnutých služeb.

7.4 Cena za poskytování Služeb dle čl. 7 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v měsíčním Paušálu

8 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.4 TÉTO SMLOUVY

8.1 Služba podle čl. 2.1.4 této Smlouvy zahrnuje poskytování konzultací prostřednictvím ServiceDesku zejména v souvislosti s problémy s bezpečnostní infrastrukturou MHMP, dále týkající se kompatibility či funkčnosti bezpečnostní infrastruktury MHMP, možných příčin problémů, důsledků Objednatelem zvažovaného úkonu a jeho vlivu na informační systém Objednatele, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo emailu).

8.2 Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů či osobních jednání. 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.

Pokud by Objednatelem zvažovaný úkon vedl ke zhoršení výkonu 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 nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele na zvažovaném úkonu trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním.

- 8.3 V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu), je Poskytovatel povinen řádně doručit Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětné elektronické pošty.
- 8.4 Proškolení dvou zaměstnanců zadavatele v rozsahu 40 hod. pokrývající tematickým obsahem rozsah certifikace CCSA. Způsob a rozsah proškolení může být upřesněn po dohodě mezi Objednatelem a Poskytovatelem, o výsledné podobě a realizaci bude sepsán Akceptační protokol.
- 8.5 Cena za poskytování Služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v měsíčním Paušálu.

9 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.5 TÉTO SMLOUVY

- 9.1 Konfigurační úpravy dle čl. 2.1.5 této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s provozem bezpečnostní infrastruktury MHMP.
- 9.2 Požadavky na poskytnutí Služeb dle čl. 2.1.5 zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „Návrh výzvy“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli prostřednictvím ServiceDesku. 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.
- 9.3 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, popř. třetích stran, v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (ii) Specifikace postupu realizace konfigurační úpravy.

- (iii) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu hodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
- 9.4 Poskytovatel je povinen prostřednictvím ServiceDesku potvrdit Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 9.3, do dvou (2) Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy. Objednatel do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného Návrhu výzvy buď
- (i) tento Návrh výzvy přijme, o čemž provede zápis v ServiceDesku, anebo
 - (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatel považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 9.2 Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 9.3 této Smlouvy.
- 9.5 Jestliže do třiceti (30) dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k přijetí Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 9.6 Přijetím Návrhu výzvy Objednatel dle čl. 9.5 této Smlouvy 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.
- 9.7 Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 9.8 V případě konfiguračních úprav dle tohoto čl. 9, v jejichž důsledku dojde ke změně v DSP, je poskytovatel povinen tyto úpravy do DSP přenášet, popř. upozornit na jejich zanesení Objednatel.
- 9.9 Cena za poskytování Služeb dle čl. 9 této Smlouvy v rozsahu 10 člověkohodin za měsíc je v plném rozsahu zahrnuta v měsíčním Paušálu. Poskytovatel není oprávněn poskytovat Služby dle tohoto čl. 9 nad rozsah člověkohodin stanovený v předchozí větě.
- Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné hodiny.

10 PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu součinnost uvedenou v **příloze č. 3** této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy. Objednatel je zejména povinen na své náklady zajistit, aby po dobu poskytování Služeb byla zajištěna podpora výrobce zařízení bezpečnostní infrastruktury MHMP (tzv. maintenance), v rámci níž má Objednatel nárok na výměnu HW, nové verze SW, případně

opravu chyby v SW. V případě absence této podpory neodpovídá Poskytovatel za chyby či nedostatky způsobené právě touto absencí.

- 10.2 Objednatel je povinen umožnit vstup pracovníkům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery a podporované technologie. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 10.3 Pokud Objednatel neposkytne v čl. 10.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 10.4 Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury a k podporovaným technologiím výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 10.5 Objednatel má právo jednostranně snížit rozsah Služeb poskytovaných dle čl. 2.1.1 až 2.1.5 této Smlouvy, a to formou písemného pokynu Poskytovateli. V rámci pokynu je Objednatel povinen jednoznačně označit, které sjednané Služby dle čl. 2.1.1 až 2.1.5 této Smlouvy již od Poskytovatele nepožaduje. Účinnost jednostranného pokynu je účinná vždy od prvního dne následujícího měsíce od doručení pokynu Poskytovateli. Na základě pokynu bude snížena cena Paušálu. Objednatel má povinnost s Poskytovatelem uzavřít v návaznosti na vydaný pokyn dodatek této Smlouvy, ve kterém bude změněn rozsah požadovaných Služeb. Na základě změny rozsahu požadovaných Služeb bude upravena i cena Paušálu.

11 PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1 Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou 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.
- 11.2 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.
- 11.3 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.

- 11.4 Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat.
- 11.5 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 patnácti (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.
- 11.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 11.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s pojistným plněním alespoň na částku ve výši 5.000.000,- Kč.
- 11.8 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 11.9 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (a) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (b) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně či elektronickou poštou informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních 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.

- 11.10 Poskytovatel poskytne veškerou součinnost při plnění povinnosti dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zejm. informace, jejichž zveřejnění ukládá § 147a zákona o veřejných zakázkách.
- 11.11 Poskytovatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli správu technologie uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy včetně veškeré dokumentace nezbytné pro její provoz. Poskytovatel zaručuje, že technologie bude ke dni předání dle tohoto čl. 11.11 prostá jakýchkoliv vad. O předání a převzetí technologie bude smluvními stranami vyhotoven písemný předávací protokol.

12 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 12.1 Poskytovatel vede evidenci všech hlášených poruch a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v sídle Objednatele. Objednatel je povinen Poskytovatele neprodleně informovat o veškerých servisních zásazích v produkčním prostředí systému, popř. servisních zásazích, které na produkční prostředí systému mohou mít vliv.
- 12.2 O Službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy je Poskytovatel povinen vyhotovovat písemný výkaz poskytnutých Služeb (dále jen „**Výkaz poskytnutých Služeb**“). Každý Výkaz poskytnutých Služeb musí obsahovat:
- (a) soupis veškerých poruch nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení, příp. detekce;
 - (b) vyúčtování všech poskytnutých Služeb podle této Smlouvy v příslušném kalendářním měsíci;
 - (c) podrobný přehled o čerpání hodin potřebných k poskytování Služeb podle čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 a 2.1.5 této Smlouvy v příslušném kalendářním měsíci;

Výkaz poskytnutých služeb je Poskytovatel povinen předkládat Objednateli k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele, a to vždy nejpozději do tří (3) Pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který je vypracován. 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.

13 OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 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.
- 13.2 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit 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
- 13.3 Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- veškeré informace poskytnuté Objednatelem Zhotoviteli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - veškeré další informace, které budou Objednatelem či Zhotovitelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
- které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele,
 - u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona. Poskytovatel je povinen nevyužít důvěrné informace Objednatele získané v souvislosti s touto Smlouvou jinak než pro účely této Smlouvy, v neprospěch Objednatele či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
- 13.5 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.
- 13.6 Smluvní strany jsou povinny nezveřejnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.

- 13.7 Zhotovitel je povinen užívat neveřejné informace pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 13.8 Zhotovitel 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.
- 13.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smlouvy;
 - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
- 13.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 13.11 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. Zhotovitel 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.
- 13.12 Nehledě na ustanovení článků 13.1 až 13.7 této Smlouvy Poskytovatel 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 a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

14 SANKCE

- 14.1 V případě prodlení Objednatele s platbou Paušálu za poskytnuté Služby je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 14.2 V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou úroveň dostupnosti komunikačního centra ServiceDesk na úrovni uvedené v článku 6.2 této Smlouvy, bude v příslušném kalendářním měsíci Paušální platba uvedená v

článku 4.1 této Smlouvy snížena o 10 %, bude-li dostupnost v rozmezí 80 % - 96 %, nebo o 50 %, bude-li dostupnost v rozmezí 60 % - 79 %.

- 14.3 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu:
- (a) ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením odstraňování problémů nebo zahájením odstranění poruchy ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie A podle článku 6.10.1 této Smlouvy;
 - (b) ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením odstraňování problémů nebo zahájením odstranění poruchy ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B podle článků 6.10.1 této Smlouvy;
 - (c) ve výši 7.000,- Kč (slovy: sedm tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním poruchy či problému oproti lhůtě stanovené pro poruchy kategorie A podle článků 6.11.1 této Smlouvy;
 - (d) ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení s odstraněním poruchy či problému oproti lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B podle článků 6.11.1 této Smlouvy;
 - (e) ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou započatou hodinu prodlení s provedením konfiguračních prací souvisejících s provozem podle článků 6.11.1 této Smlouvy;
 - (f) ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každých započatých 12 hodin prodlení se splněním povinnosti vystavit protokol o zásahu ve lhůtě 48 hodin od vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu dle čl. 6.12.1 této Smlouvy;
 - (g) ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každých započatých 12 hodin prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele doručit Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětné elektronické pošty dle čl. 8.3 této Smlouvy;
 - (h) ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každých započatých 12 hodin prodlení se splněním povinnosti vystavit protokol o zásahu ve lhůtě poskytováním Služeb podle článku 6.12.1 této Smlouvy;
 - (i) ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý Pracovní den prodlení se splnění povinností potvrdit Návrh výzvy,

doplněný o údaje dle čl. 9.3 této Smlouvy, do dvou (2) Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy dle čl. 9.4 této Smlouvy.

- 14.4 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost potvrdit Návrh výzvy ve lhůtě dle čl. 9.4 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý započatý den prodlení.
- 14.5 V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 11.5 a/nebo 11.8 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 14.6 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 13 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé takové porušení.
- 14.7 V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli svou povinnost neutvrzenou smluvní pokutou v čl. 14.2 až 14.7 této Smlouvy, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé takové porušení, u něhož není stanovena lhůtě a/nebo 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý započatý den/ započatých 24 hodin prodlení se splněním povinností, u níž je v této Smlouvě stanovena lhůta k plnění.
- 14.8 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 14 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
- 14.9 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto čl. 14 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejm. pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 14.10 Smluvní strany se výslovně dohodly odchýlně od ustanovení § 2050 občanského zákoníku tak, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

15 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 15.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců od data zahájení poskytování Služeb dle čl. 17.7 této Smlouvy.
- 15.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí ze strany Objednatele dle článku 15.7 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s tímto článkem 15 Smlouvy.
- 15.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu

delší než deset (10) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.

- 15.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud se ukáže, že Poskytovatel nemá oprávnění poskytovat Služby podle této Smlouvy, zejména tehdy ukáže-li se jako nepravdivé prohlášení Poskytovatele dle čl. 1.3 této Smlouvy a/nebo pokud Poskytovatel ztratí oprávnění dle čl. 1.3 této Smlouvy.
- 15.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že dostupnost komunikačního centra ServiceDesk dle čl. 6.2 této Smlouvy za kalendářní měsíc bude pod úrovní 60 % Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Paušálu po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 15.6 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 15.7 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvou (2) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 15.8 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se (i) smluvních pokut, (ii) ochrany důvěrných informací a (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 15.9 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.
- 15.10 Bez ohledu na výše uvedené je Objednatel oprávněn jednostranně dočasně pozastavit plnění této smlouvy, a to na základě písemného pokynu doručeného Poskytovateli. Účinnost takového pokynu nastává prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byl doručen písemný pokyn Poskytovateli. K obnovení poskytování služeb podle této Smlouvy dojde opět na základě písemného pokynu doručeného Poskytovateli, s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byl doručen písemný pokyn k obnovení poskytování služeb Poskytovateli.

16 OPRÁVNĚNÉ OSOBY A KONTAKTNÍ MÍSTA

- 16.1 Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran:

- (a) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

[REDAKCE]

- (b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

[REDAKCE]

- 16.2 Oprávněné osoby, nejsou-li zástupci smluvní strany, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými zastupovat navenek 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.
- 16.3 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.

17 ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 17.1 Vyjma změn oprávněných osob podle článku 16.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě, podepsaného oběma Smluvními stranami. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 17.2 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 17.3 Poskytovatel v souladu s ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku prohlašuje, že na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 17.4 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, jsou Smluvní strany 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.
- 17.5 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.

- 17.6 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.
- 17.7 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami. Poskytovatel je povinen začít s poskytováním Služeb podle této Smlouvy ke dni účinnosti této Smlouvy.
- 17.8 V souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy svým usnesením č. 1380 ze dne 9. června 2015.

17.9 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Přehled podporovaných produktů a řešení

Příloha č. 2: Cenová kalkulace

Příloha č. 3: Požadavky na součinnost Objednatele

17.10 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 23-06-2015

V Praze dne 18.6.2015

Objednatel:

Poskytovatel:

za **Hlavní město Praha**

za **Corpus Solutions, a.s.**

Podpis: _____

Podpis: _____

Jméno: Ing. Pavel Mánek

Jméno: Ing. Tomáš Příbyl

Funkce: ředitel odboru informatiky
Magistrátu hl. m. Prahy

Funkce: předseda představenstva



Corpus Solutions a.s.
Na Vítězné pláni 1719/4
140 00 Praha 4
IČ: 25764616 DIČ: CZ25764616

Sídlo: Mariánské nám. 2, 110 01 Praha 1
Pracoviště: Jungmannova ul. 35/29, 111 21 Praha 1
tel. 236 001 111, fax 236 007 105
e-mail: inf@cityofprague.cz