

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

dle ustanovení § 1746 odst. 2 a souvisejících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

(ev. č.: S/ŘVC/137/OSE/Inom/2016)

Nedílnou součástí této smlouvy jsou obchodní podmínky pro poskytování Služeb, které tvoří Přílohu č. 1 této smlouvy („**Podmínky**“). Pojmy definované v Podmínkách mají též význam v této smlouvě. Vztahy vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které nejsou touto smlouvou výslovně upraveny, se řídí Podmínkami.

DataSpring s.r.o.

se sídlem Praha 9 - Vysočany, K Žižkovu 851/4, PSČ 190 93,

IČO: 288 08 681,

DIČ: CZ 288 08 681,

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 233658,

zastoupena: Martinem Chládkem a Martinem Chromcem, jednatelem

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Česká republika – Ředitelství vodních cest ČR

se sídlem nábř. Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1,

IČO: 679 81 801,

DIČ: CZ67981801,

organizační složka státu zřízená Ministerstvem dopravy, dle ust. § 51 odst. 1 zákona č. 219/2000 Sb.,

zastoupena: Lubomírem Fojtů, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“),

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“):

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1 Poskytovatel se za podmínek dle této Smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli níže uvedené Služby a Objednatel se zavazuje při poskytování Služeb řádně spolupůsobit a zaplatit Poskytovateli za poskytnutí Služeb sjednanou odměnu – Cenu za Služby.

2. SLUŽBY

2.1 Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat Služby specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy. Příloha č. 3 Smlouvy obsahuje podrobný popis Služeb.

3. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1 Poskytovateli náleží za Služby poskytnuté Objednateli odměna, a to počínaje Datem zahájení - Cena za Služby ve výši, jak uvedeno v Příloze č. 2 Smlouvy. Cena za Služby je maximální a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Služeb. Cena za Služby se může změnit pouze pokud Objednatel změní parametry Služeb nebo při objednávce Volitelných/Doplňkových služeb. Pokud se však objeví náklady spojené s poskytováním Služeb, které Smluvní strany při uzavírání této Smlouvy nemohly rozumně očekávat ani předvídat, zavazují se vstoupit v jednání o možné změně Ceny za Služby nebo ukončení Smlouvy.

3.2 Platební podmínky jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy. Odlišně, nebo dodatečně k těmto Podmínkám se smluvní strany dohodly na následujícím:

3.2.1 Splatnost faktur činí 30 dní ode dne doručení faktury Objednateli;

- 3.2.2 Faktury budou vystaveny a odeslány Objednateli do 10 dnů po skončení daného účtovacího období;
- 3.2.3 Úhrada faktur bude probíhat bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na první straně Smlouvy;
- 3.2.4 V případě vrácení faktury z důvodu nesplnění náležitostí stanovených příslušnými právními předpisy dle čl. 4.5 Podmínek není Objednatel do okamžiku obdržení opravené faktury (s novým termínem splatnosti) v prodlení s úhradou dané části Ceny za Služby;
- 3.2.5 Objednatel může požadovat zasílat veškerá vyúčtování a fakturaci elektronicky, a Zadavatel se zavazuje v případě požadavku Objednatele tento požadavek plnit;
- 3.2.6 První věta čl. 4.6 Podmínek se neuplatní.

4. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 4.1 Tato Smlouva se uzavírá na 2 roky. V případě zájmu Objednatele, vyjádřeného nejpozději 1 měsíc před uplynutím účinnosti Smlouvy, se Smluvní strany zavazují smlouvu prodloužit na dobu neurčitou.
- 4.2 Minimální doba užívání a podmínky ukončení Smlouvy jsou stanoveny v Příloze č. 2 Smlouvy.

5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 5.1 Odpovědnost za škodu se řídí Přílohou č. 1 Smlouvy.
- 5.2 Výše náhrady prokazatelné škody způsobené nefunkčností poskytovaných Služeb Objednateli, jakož i za škody na zařízení či jiném majetku je limitována částkou ve výši odpovídající 12-násobku měsíční Ceny za Služby.
- 5.3 Výše náhrady prokazatelné škody z důvodu ztráty, poškození či úniku dat či informací uložených v zařízení Objednatele je limitována částkou ve výši odpovídající 12-násobku měsíční Ceny za Služby.

6. PRÁVO UŽITÍ

- 6.1 Konkrétní licenční podmínky vztahující se k poskytované Službě jsou uvedeny na webové stránce Poskytovatele <http://www.dataspring.cz/o-nas/certifikace/>. Objednatel prohlašuje, že se s nimi seznámil a zavazuje se je dodržovat. Poplatky za poskytnutí licencí, tj. cenové podmínky, jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy. Software, uvedený v Příloze č. 2 Smlouvy, Poskytovatel poskytuje formou pronájmu v rámci licenčního programu SPLA.

7. OSOBNÍ ÚDAJE

- 7.1 Objednatel, resp. kontaktní osoba Objednatele tímto dává Poskytovateli souhlas ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, k využití svého elektronického kontaktu za účelem šíření obchodních sdělení, a to prostřednictvím zpracovatelů, dále souhlas se zpracováním vlastních osobních anebo identifikačních, provozních, lokalizačních a souvisejících údajů, včetně údajů o platbách, za účelem marketingu služeb poskytovaných Poskyvatелеm. Zároveň Objednatel bere na vědomí, že údaje mohou být ke zpracování předány pověřenému zpracovateli a že má právo přístupu a opravy osobních údajů, jakož i další práva dle § 21 zákona o ochraně osobních údajů.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky. Smluvní vztahy v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, s výjimkou těch dispozitivních ustanovení Občanského zákoníku, jejichž užití je smluvními stranami vyloučeno. Obchodní zvyklosti zachovávané obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy nemají při výkladu Smlouvy přednost před ustanoveními zákona.

- 8.2 Jestliže se některé ustanovení Smlouvy, nebo jeho část ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Smlouvy jako celku ani jejích zbývajících ustanovení, nebo jejích částí. V takovém případě smluvní strany změni nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, která odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření Smlouvy.
- 8.3 Jakékoliv změny a doplňky Smlouvy jsou možné jen formou písemných, vzestupně číslovaných a oboustranně podepsaných dodatků. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Požadavek na písemnou formu změn a doplňků Smlouvy lze zrušit pouze dohodou v písemné formě.
- 8.4 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.5 **Přílohy.** Nedílnou součástí Smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1: Obchodní podmínky pro poskytování Služeb.
 - Příloha č. 2: Specifikace Služeb a Cena za Služby.
 - Příloha č. 3: Popis Služeb.
 - Příloha č. 4: Zadávací dokumentace Objednatele
 - Příloha č. 5: Nabídka Poskytovatele
- 8.6 V případě rozporů mezi jednotlivými dokumenty mají přednost dokumenty v následujícím pořadí:
1. Příloha č. 4;
 2. Smlouva;
 3. Příloha č. 2;
 4. Příloha č. 3;
 5. Podmínky;
 6. Příloha č. 5.
- 8.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

Smluvní strany potvrzují, že si Smlouvu přečetly a porozuměly ustanovením a podmínkám v ní obsaženým. Na důkaz své skutečné a vážné vůle převzít závazky vyplývající z této Smlouvy podepisují smluvní strany tuto Smlouvu. Smluvní strany tímto potvrzují převzetí příslušných vyhotovení této Smlouvy.

za **Poskytovatele:**

V Praze dne _____

Martin Chládek
Jednatel

Martin Chromec
Jednatel

za **Objednatele:**

V _____ dne _____

Lubomír Fojtů
Ředitel

OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Společnost DataSpring s.r.o., IČO: 288 08 681, se sídlem Praha 9 - Vysočany, K Žižkovu 851/4, PSČ 190 93, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 233658 vydává tyto obchodní podmínky pro poskytování IT služeb (dále jen „**Podmínky**“).
- 1.2 Podmínky vymezují práva a povinnosti smluvních stran a další všeobecné podmínky, kterým bude podřízen každý jednotlivý smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelem týkající se poskytování Služeb (jak jsou tyto pojmy definovány níže).
- 1.3 Podmínky jsou nedílnou součástí každé Smlouvy (jak je tento pojem definován níže), kterou Poskyvatel uzavírá s Objednatelem a na základě které budou Objednateli Služby poskytovány. Objednatel svým podpisem na Smlouvě vyjadřuje svůj výslovný a bezvýhradný souhlas s těmito Podmínkami a zároveň závazek plnit veškeré povinnosti, které mu tyto Podmínky ukládají.

2. DEFINICE

Níže uvedené termíny, jsou-li použity v těchto Podmínkách a/nebo ve Smlouvě a uvozeny velkým písmenem, mají následující význam:

Autorský zákon

znamená zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů;

Bezpečnostní incident

znamená nestandardní bezpečnostní událost, která způsobila narušení důvěrnosti, integrity, dostupnosti či neodmítnutelnosti dat či Zařízení Poskytovatele či zákazníků Poskytovatele, a to v důsledku selhání nebo porušení bezpečnostních opatření.

Za Bezpečnostní incident je považován zejména tzv. DoS útok, napadení systému hackerem atd.;

Cena za Služby

znamená odměnu za poskytování Služeb, jak je tato uvedena ve Smlouvě; Cena za Služby je součtem cen za jednotlivé Služby poskytované Poskytovatelem v daném účtovacím období;

CMDB a CMS

znamená „konfigurační databázi“ Poskytovatele a „centrální dohledový systém“ Poskytovatele, jak uvedeno v čl. 7.1 Podmínek;

Datum zahájení

znamená datum zahájení poskytování Služeb, příp. dané Služby Poskytovatelem Objednateli;

Datum zahájení poskytování Služeb, příp. té které Služby, bude vždy uvedeno ve Smlouvě, resp. v Příloze Smlouvy (Specifikace Služeb a Cena za Služby);

Důvěrné informace

má význam uvedený v čl. 12.1 Podmínek;

Fix Time

má význam uvedený v čl. 7.2(c) Podmínek;

Minimální doba užívání

znamená minimální dobu, po kterou se Objednatel zavazuje, že Smlouvu, resp. danou Službu neukončí; Minimální doba užívání bude vždy uvedena ve Smlouvě, resp. v Příloze Smlouvy (Specifikace Služeb a Cena za Služby);

Nepřípustné jednání

znamená jednání, které ohrožuje, omezuje či napadá systémy nebo Služby Poskytovatele nebo třetích stran, včetně pokusu o takovéto jednání, jakož i jednání, které obtěžuje třetí strany nebo narušuje jejich práva. Omezení učiněná Poskytovatelem v souladu se Smlouvou (maintenance window apod.) nejsou považována za Nepřípustné jednání.

Za Nepřípustné jednání je považováno zejména šíření nelegálního obsahu, šíření nevyžádané pošty (SPAMu), šíření škodlivého software (virů, wormů apod.), DoS útoky nebo falšování identity (spoofing IP adres). Nepřípustným jednáním je rovněž jednání v rozporu s Předpisy;

Občanský zákoník

znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění;

Objednatel

znamená osobu, která s Poskytovatelem uzavřela Smlouvu a které Poskyvatel na základě Smlouvy poskytuje Služby;

Osobní údaje

má význam uvedený v čl. 13.1 Podmínek;

Pick-up Time

má význam uvedený v čl. 7.2(a) Podmínek;

Podmínky

znamená tyto obchodní podmínky pro poskytování Služeb vydané Poskytovatelem;

Podpora

znamená údržbu, podporu a opravy Zařízení přenechávaných Objednateli k dočasnému užívání v rámci poskytovaných Služeb;

Poskytovatel

znamená společnost DataSpring s.r.o., IČO: 288 08 681, se sídlem Praha 9 - Vysočany, K Žižkovu 851/4, PSČ 190 93, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. C 233658;

Prostředky komunikace

znamená všechny prostředky komunikace v obchodním styku obvyklé, zejm. elektronickou poštu, telefon, fax, dopis či ústně;

Provozní řád

znamená provozní řád datového centra Poskytovatele, který stanoví podmínky provozu a údržby systémů Poskytovatele a organizační opatření zajišťující bezpečný a spolehlivý provoz zařízení umístěných v datovém centru Poskytovatele, jakož i další provozní povinnosti Objednatele a dalších osob vstupujících do prostor datového centra Poskytovatele a důsledky jejich porušení.

Provozní řád tvoří přílohu Smlouvy v případě, že Objednatel v rámci poskytovaných Služeb vstupuje do prostor datového centra Poskytovatele;

Předpisy

znamená platné právní předpisy a jiné obecně závazné právní normy;

Response Time

má význam uvedený v čl. 7.2(b) Podmínek;

SLA

(Service Level Agreement) znamená úroveň poskytovaných Služeb a specifikuje garance Poskytovatele, jakož i podmínky a případy, za kterých je Poskytovatel zavázán reagovat na vzniklé okolnosti ohrožující plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy; SLA je obsaženo v příloze Smlouvy (Popis Služeb) a je její nedílnou součástí;

Smlouva

znamená „Smlouvu o poskytování Služeb“ uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem, na základě které Poskytovatel poskytuje Objednateli Služby ve Smlouvě specifikované; Smlouvou se mají na mysli rovněž veškeré přílohy Smlouvy, které jsou její nedílnou součástí;

Služby

znamená konkrétní služby poskytované Poskytovatelem Objednateli, jak jsou tyto pro každý jednotlivý případ uvedeny ve Smlouvě, přičemž **Služba** znamená kteroukoli z nich;

Vyšší moc

znamená okolnosti popsané v § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku nebo jiná neodvratitelná událost bránící dočasně nebo trvale splnění povinností stanovených Smlouvou, pokud nastala nezávisle na vůli smluvní strany postižené Vyšší mocí a jestliže nemohla být tato okolnost nebo její následky danou smluvní stranou odvrácena ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.

Za zásah Vyšší mocí jsou považovány zejména případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, války a živelné katastrofy značného rozsahu mající přímé důsledky pro plnění smluvní strany;

Zařízení

znamená zařízení, hardware a/nebo kabeláže, včetně veškerých součástí a komponent, zahrnující, pokud relevantní, rovněž příslušný software, které je v rámci poskytování Služeb přenecháno Objednateli k dočasnému užívání.

Specifikace Zařízení (pokud relevantní) bude vždy uvedena ve Smlouvě.

3. SMLUVNÍ ZABEZPEČENÍ

- 3.1 Poskytovatel bude poskytovat Objednateli Služby, popř. některou z nich, na základě Smlouvy uzavřené dle a v souladu s těmito Podmínkami, ve které budou specifikovány poskytované Služby, včetně parametrů služeb - SLA a v případě potřeby uvedeny specifika či odlišnosti stanovené pro konkrétní poskytované Služby. Obsahuje-li Smlouva ustanovení odlišná od ustanovení těchto Podmínek, mají ustanovení Smlouvy přednost.
- 3.2 V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých dokumentů, mají postupně přednost následující dokumenty v tomto pořadí:
 - (a) Specifikace Služeb a Cena za Služby;
 - (b) Smlouva;
 - (c) Podmínky;
 - (d) Popis Služeb.

4. CENA ZA SLUŽBY A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Objednatel je povinen za poskytované Služby platit ceny dle Smlouvy – Cena za Služby, a to na základě doručených faktur.
- 4.2 Cena za Služby je sjednána bez DPH, pro účely fakturace bude k Ceně za Služby připočtena DPH v aktuální zákonné výši. Cena za Služby bude fakturována v českých korunách.
- 4.3 Nebude-li mezi smluvními stranami sjednáno jinak, Cenu za Služby bude Objednatel platit Poskytovateli měsíčně zpětně, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního měsíce, za který je faktura vystavována.
- 4.4 Není-li výslovně ujednáno odlišně, splatnost faktury činí 15 dní ode dne vystavení; uhrazením se rozumí připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.
- 4.5 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti platného daňového dokladu dle příslušných právních předpisů. Objednatel je oprávněn vrátit Poskytovateli fakturu ve lhůtě splatnosti, jestliže neobsahuje některou z výše uvedených náležitostí nebo obsahuje nesprávné údaje, nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Objednateli doručena opravená nebo doplněná faktura; nebude-li faktura v uvedené lhůtě vrácena, považuje se za schválenou a Objednatel je povinen ji ve lhůtě splatnosti uhradit.
- 4.6 V případě prodloužení Objednatele se zaplacením faktury, příp. její části, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,1 % za každý započatý den prodloužení. Prodloužení se zaplacením faktury, příp. její části trávající déle než 30 dnů se považuje za podstatné porušení Smlouvy, v případě, že Objednatel byl Poskytovatelem o prodloužení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečně lhůtě činící nejméně 5 pracovních dnů.
- 4.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služby v případech, kdy je Objednatel v prodloužení s úhradou Ceny za Služby, popř. s úhradou jiných částek déle než 30 dnů, za předpokladu, že:
 - (a) byl Poskytovatelem o prodloužení informován a tyto částky neuhradil ani v dodatečně lhůtě činící nejméně 5 pracovních dnů, a

(b) byl Poskytovatelem informován o tom, že v případě neuhrazení výše uvedených částek, v dodatečné lhůtě k tomu stanovené, Poskytovatel pozastaví poskytování Služeb.

Pozastavením poskytování Služeb se rozumí též odepření přístupu Objednateli do prostor datového centra Poskytovatele, ve kterých je mu poskytována Služba. Objednatel si je vědom skutečnosti, že opatřeními uvedenými výše není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v této souvislosti vzniklé ani nárok na odstoupení od Smlouvy.

5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

5.1 Smluvní strany tímto sjednávají, že veškerá data Objednatele, která budou v rámci poskytování Služeb zpracovávána, používána, přenášena, ukládána či uchovávána u Poskytovatele zůstávají ve vlastnictví Objednatele.

5.2 Objednatel je povinen užívat pouze takové výrobky, materiály, služby, data, informace a zařízení, která odpovídají Předpisům a zároveň je povinen tyto Předpisy vždy dodržovat; porušení tohoto ustanovení se považuje za podstatné porušení Smlouvy.

5.3 Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít dopad na poskytování Služeb a o případných změnách těchto skutečností.

5.4 V případě pokynu Objednatele Poskytovateli, týkajícího se smazání dat/služby/konfigurací Objednatele, se strany dohodly na následujícím postupu:

Poskytovatel data/služby/konfigurace Objednatele bez zbytečného odkladu po pokynu ke smazání, nejpozději do konce následujícího pracovního dne, znepřístupní, a to po dobu 7 kalendářních dnů. Ke smazání dat/služby/konfigurace poté dojde až po uplynutí výše uvedené doby.

5.5 Objednatel je povinen dodržovat příslušné pokyny dané Poskytovatelem a počínat si tak, aby Poskytovateli ani třetím osobám nevznikla jeho jednáním újma spočívající zejm. v zásahu do práv duševního vlastnictví.

5.6 Práva a povinnosti smluvních stran v případě přenechání Zařízení k dočasnému užívání:

(a) Poskytovatel je, v případě přenechání Zařízení k dočasnému užívání, povinen zajistit poskytování Podpory po celou dobu trvání Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že Zařízení jsou ve stavu způsobilém k jejich užívání k ujednanému účelu;

(b) Objednatel je povinen užívat Zařízení jako řádný hospodář, v souladu s jejich povahou, určením a ujednaným účelem. V této souvislosti se Objednatel zavazuje dodržovat veškeré pokyny výrobce i Poskytovatele a subdodavatele. Za případné škody vzniklé na Zařízení odpovídá Objednatel;

(c) Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření zabraňující poškození, ztrátě, zničení nebo odcizení Zařízení, jakož i k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod na Zařízení. Objednatel je povinen bezodkladně ohlásit Poskytovateli ztrátu, zničení nebo

poškození či odcizení Zařízení či jeho části, a poskytnout nezbytnou součinnost k uplatnění nároků Poskytovatele z těchto skutečností vyplývajících;

(d) Objednatel není oprávněn, bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, přenechat Zařízení k užívání jinému nebo provádět na Zařízení jakékoliv změny, ledaže se smluvní strany předem písemně dohodnou jinak.

6. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB – MAINTENANCE WINDOW

6.1 Maintenance Window (Okno pro údržbu), je doba, po kterou bude prostředí Objednatele řízeným způsobem uvedeno do stavu mimo provoz.

Jsou definovány 2 typy Maintenance Windows (Okno pro údržbu):

(a) plánovaná odstávka; a

(b) akutní odstávka.

Plánovaná ani akutní odstávka se nezapočítávají do celkové provozní doby, bez ohledu na faktický stav dostupnosti prostředí.

6.2 Plánovaná odstávka

Plánovaná odstávka může být prováděna následovně, za níže uvedených podmínek:

(a) v provozní době:

plánovaná odstávka prováděná v provozní době musí být Poskytovatelem předem písemně oznámena Objednateli, a to nejméně 7 kalendářních dní před plánovaným odstavením prostředí a s Objednatelem musí být dohodnut přesný termín odstávky, případně další podmínky pro řízené odstavení prostředí Objednatele.

Pokud Poskytovatel potřebuje provést plánovanou odstávku, tj. plánované činnosti znamenající nedostupnost dodaného řešení či Služby pro Objednatele v provozní době, a důvodem není realizace změnového požadavku Objednatele, zavazuje se Poskytovatel postupovat tímto způsobem:

- Poskytovatel informuje o záměru realizace plánované odstávky v provozní době Objednatele nejpozději 7 kalendářních dnů před plánovaným odstavením;

- Objednatel je oprávněn termín plánované odstávky v provozní době, navrhovaný Poskytovatelem, z vážných provozních důvodů na straně Objednatele (vždy s odůvodněním) odmítnout a navrhnout jiný termín plánované odstávky v provozní době. Výše uvedené je Objednatel oprávněn učinit pouze v případě, pokud se nejedná o tzv. akutní odstávku, tj. aplikaci bezpečnostní záplaty systému nebo implementaci změny, jež souvisí s vyšší bezpečností systému nebo pokud tomu nebrání jiné vážné provozní důvody na straně Poskytovatele;

- délka jedné plánované odstávky

v provozní době nesmí převýšit předem stanovený čas.

(b) mimo provozní dobu:

u plánované odstávky prováděné mimo provozní dobu postačí pouze oznámení Poskytovatele o plánovaném řízeném odstavení prostředí, a to nejméně 7 kalendářních dní předem. Dohoda s Objednatelem ohledně přesného termínu odstávky se zde neuplatní.

6.3 Akutní odstávka

V případě, že odstávka je nutná z důvodu aplikace bezpečnostní záplaty systému nebo implementace změny, jenž souvisí s vyšší bezpečností systému nebo z velmi vážných provozních důvodů Poskytovatele (tj. akutní odstávka), nemusí být výše uvedená 7-denní lhůta dodržena.

7. PROVOZNÍ NÁSTROJE A PROCESY

7.1 Dohled prostředí 24x7

Prostředí je pod trvalým (24x7x365) monitoringem automatizovanými nástroji, jejichž výstupy jsou sledovány nepřetržitě operátory call centra Poskytovatele.

Monitoring je nasazen nad všemi částmi IT i non-IT prostředí. Nedílnou součástí systému pro monitoring je konfigurační databáze (dále jen „CMDB“), kde jsou uloženy konfigurace a topologie IT a non-IT infrastruktury a jejich vazeb na Služby.

Centrální dohledový systém Poskytovatele (dále jen „CMS“) poskytuje tyto funkce pro efektivní monitoring prostředí:

- sběr událostí spontánně generovaných v IT a non-IT zařízeních;
- sběr veškerých log souborů (např. syslog, aplikační logy) a jejich následná analýza;
- analýza dopadu události na koncovou Službu pomocí definic v CMDB;
- konsolidaci a korelaci vzniklých událostí;
- automatická notifikace L2 podpory a případně podpory Objednatele.

7.2 Řešení incidentů a problémů

Poskytovatel má zavedeny procesy pro řešení incidentů a dlouhodobých problémů týkajících se provozu veškerých Služeb.

Incident flow lze z high-level pohledu shrnout následovně:

- incident vzniká tak, že je buď ohlášen autorizovaným uživatelem nebo správcem Služby na straně Objednatele nebo je zachycena událost (Event) automatizovaným dohledem Poskytovatele (CMS), která je pracovníky call centra Poskytovatele (service desk) vyhodnocena a evidována jako incident. Operátor call centra zahájí řešení incidentu dle jeho závažnosti, která se odvíjí od garantované úrovně Služeb, které jsou incidentem postíženy. Operátor zajistí, že je autorizovaný zástupce Objednatele informován o probíhajícím incidentu a způsobu jeho řešení;

- pokud nelze incident vyřešit pomocí standardní provozní procedury z L1 (operátorské) úrovně podpory, je řešení předáno na vyšší úroveň podpory, což může dle povahy incidentu být administrátor nebo architekt Poskytovatele nebo externí dodavatel;
- incident je považován za uzavřený, pokud je obnova provozu postížených Služeb verifikována a akceptována ze strany autorizovaného zástupce Objednatele;
- celý životní cyklus incidentu je zaznamenán v nástroji call centra / service desku. Report průběhu incidentu je součástí pravidelného reportu o kvalitě poskytovaných Služeb;
- vlastníkem procesu řešení incidentů je call centrum Poskytovatele, jehož zaměstnanci zajišťují koordinaci mezi týmy podílejícími se na řešení incidentu a záznam jeho průběhu;
- Poskytovatel pro každý uzavřený incident provede problémovou analýzu s cílem zjištění původní příčiny incidentu (Root-cause analysis) a s návrhem na provedení protipatření, které zabrání výskytu stejného incidentu v budoucnu. Pro řešení problému se předpokládá součinnost Objednatele.

V rámci procesu řízení incidentů a problémů jsou definovány tyto parametry, které jsou součástí SLA mezi Objednatelem a Poskytovatelem:

- (a) **Pick-up Time** je doba od přijetí události (tj. žádosti/ dotazu/ požadavku/ incidentu apod.) od uživatele systému po odeslání potvrzení o jejím přijetí pracovníky Poskytovatele zajišťujícími službu service desku tomuto uživateli (žadatel). Potvrzení o přijetí musí být odesláno příslušným komunikačním kanálem.
- (b) **Response Time** znamená dobu pro informování o způsobu a době vyřešení incidentu, příp. změnového požadavku. Je to doba od času zaslání potvrzení o přijetí hlášení o incidentu, příp. změnovém požadavku Poskytovatelem do zaslání informací, které obsahují kontakt na řešitele incidentu, příp. změnového požadavku a způsob a délku jejich vyřešení; způsobem a délkou vyřešení je myšlena základní diagnostika události a odhad předpokládaného časového rámce, který je potřebný k vyřešení incidentu či nasazení změnového požadavku.
- (c) **Fix Time** znamená dobu od nahlášení incidentu, příp. změnového požadavku až k jeho úplnému vyřešení Poskytovatelem. Incident, příp. změnový požadavek se považuje za vyřešený, pokud je Služba dostupná. Výsledek řešení je následně ověřen a akceptován odpovědným zaměstnancem Objednatele; avšak doba ověření výsledku řešení a jeho akceptace odpovědným zaměstnancem Objednatele není, pro účely hodnocení SLA, do doby pro vyhodnocení SLA počítána. Jinými slovy, doba Fix time, pro účely hodnocení SLA,

končí provedením řešení ze strany Poskytovatele, příp. třetí osoby, tj. opravou či nasazením změny Poskytovatelem, příp. třetí osobou.

V případě, kdy nastane byť velmi nepravděpodobná katastrofická událost, jakou je zničení nebo dlouhodobé poškození jednoho z datových center Poskytovatele, Poskytovatel přechází do režimu krizového řízení dle plánu pro zachování obchodní činnosti (Business Continuity Plan – BCP). V tomto režimu neplatí běžné postupy a garantované parametry jako pro řešení běžných provozních incidentů.

7.3 Řešení změn v prostředí

V prostředí je zaveden jednotný proces pro řízení změn v IT a non-IT prostředí tak, aby veškeré změny prováděné v zákaznickém prostředí datových center Poskytovatele byly evidovány a v případě potřeby bylo jasně dohledatelné kdo, kdy a proč změnu prováděl. Změny se dělí na standardní a nestandardní.

(a) za **standardní změny** je považováno zejména:

- změna konfigurace nebo počtu serverů
- změny v kapacitě nebo typu storage
- změny v dodatečných službách
- změny charakteru parametrických změn;

(b) pro každou **nestandardní změnu** se potom postupuje následovně:

- architekt řešení za stranu Poskytovatele provede analýzu potřeby Objednatele (interview, studium pokladů, atp.);
- Poskytovatel připraví studii proveditelnosti, která bude obsahovat varianty řešení (pokud existují), odhad pracnosti a ceny řešení, analýzu rizik a dopadů na prostředí;
- pokud Objednatel přistoupí na navržené řešení, představené v rámci studie proveditelnosti, provede Poskytovatel detailní technický design, harmonogram implementace a cenovou nabídku;
- pokud je cenová nabídka a detailní design schválený ze strany Objednatele, Poskytovatel neprodleně přistoupí k realizaci změny. Doba realizace je závislá na povaze změny a nelze stanovit předem.

7.4 Řízení výkonnosti a kapacit

Poskytovatel má nasazen proces pro průběžné řízení výkonu a kapacit IT a non-IT prostředí.

8. REPORTOVÁNÍ A VYHODNOCOVÁNÍ

8.1 Pravidelné a ad-hoc reporty

Poskytovatel je povinen reportovat a udržovat databázi výskytu incidentů. Výskyt incidentů v úrovni L1 – L3 zákaznické podpory je Poskytovatel povinen měsíčně předávat Objednateli, a to písemně ve formě reportu. V tomto reportu musí být uvedeno:

- druh, popis a oblast incidentu,
- kategorizace incidentu,
- čas zjištění incidentu,
- způsob zjištění incidentu (automatický, nahlášení zákazníkem, jiné),
- způsob odstranění incidentu,
- čas odstranění incidentu a jméno specialisty Poskytovatele zodpovědného za vyřešení incidentu.

Poskytovatel zašle zprávu s detaily historie incidentů a změnových požadavků do patnáctého pracovního dne následujícího vyhodnocovací období. V případě potřeby je Objednatel oprávněn vyžádat si detailní informace k jednotlivým incidentům a Poskytovatel je povinen Objednateli tyto detailní informace bez zbytečného odkladu poskytnout. Zpráva je jednou měsíčně zasílána e-mailem. V případě potřeby je možné zprávu konzultovat s dodavatelem řešení.

8.2 Revize incidentů a management porady

Objednatel má možnost si vyžádat provozní poradu s Poskytovatelem. Během této porady probírají zúčastněné strany podporu a úroveň Služeb poskytnutých Poskytovatelem v předchozím období a výsledky proběhlých aktivit u jednotlivých incidentů. Podkladem pro jednání jsou reporty incidentů.

9. BEZPEČNOSTNÍ OPATŘENÍ

9.1 Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn dočasně omezit nebo pozastavit poskytování dotčené Služby, pokud je takový krok nezbytný k zamezení vzniku nebo omezení škod, jakož i v případě výskytu Bezpečnostního incidentu či Nepřípustného jednání ze strany Objednatele. Takovéto opatření je Poskytovatel oprávněn uplatnit s okamžitou účinností, bez předchozího oznámení Objednateli, ale je povinen jej o takto provedeném opatření bez zbytečného odkladu informovat. Poskytovatel není v takovémto případě v prodlení s plněním svých povinností dle Smlouvy.

9.2 Pozastavením poskytování Služeb se rozumí též odepření přístupu Objednateli do prostor datového centra Poskytovatele, ve kterých je mu poskytována Služba.

9.3 Objednatel si je vědom skutečnosti, že opatřeními uvedenými v čl. 9.1 výše není dotčen nárok Poskytovatele na náhradu škody v této souvislosti vzniklé ani nárok na odstoupení od Smlouvy.

9.4 Poskytovatel je dále oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případech uvedených v Předpisech, jakož i v případech Vyšší moci, aniž by nesl odpovědnost za takové pozastavení poskytování Služeb.

10. PRÁVO UŽITÍ

10.1 Bude-li součástí poskytované Služby nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle Autorského zákona, zajistí Poskytovatel Objednateli, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak, licenci k takovému autorskému dílu, a to v rozsahu potřebném a

nezbytném pro řádné využívání poskytovaných Služeb Objednatelem. Konkrétní licenční a cenové podmínky budou uvedeny ve Smlouvě. Objednatel se zavazuje dodržovat licenční podmínky, se kterými jej Poskytovatel seznámí. Porušení tohoto ustanovení je považováno za podstatné porušení Smlouvy.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 11.1 Poskytovatel není v prostoru datového centra Poskytovatele odpovědný za jakékoli poškození zdraví a majetku osob Objednatele oprávněných ke vstupu do datového centra Poskytovatele nebo třetích osob v jejich doprovodu, které bude následkem nedodržení Předpisů nebo Provozního řádu či obecně platných zásad bezpečného chování.
- 11.2 Poskytovatel neodpovídá Objednateli za ušlý zisk, ztrátu investic, poškození dobrého jména, ztrátu oprávnění poskytování služeb či ztrátu dobré pověsti. Poskytovatel rovněž neodpovídá za škody způsobené a/nebo požadované třetími stranami.
- 11.3 Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání či pokynu Objednatele, pokud Objednatel na nesprávnost či chybnost pokynu nebo zadání upozornil a Objednatel na takovém pokynu či zadání trval.
- 11.4 Poskytovatel nese odpovědnost za prokazatelné škody způsobené nefunkčností poskytovaných Služeb Objednateli, jakož i za škody na zařízení či jiném majetku Objednatele, pokud k těmto došlo v důsledku zavinění Poskytovatele. Výše náhrady škody je limitována částkou uvedenou ve Smlouvě. Limitace se neuplatní v případě, že škoda byla prokazatelně způsobena hrubou nedbalostí nebo úmyslným zaviněním Poskytovatele. Tímto není dotčeno ustanovení čl. 11.2 Podmínek.
- 11.5 Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu, poškození či únik dat či informací uložených v zařízeních Objednatele, pokud k těmto došlo v důsledku zavinění Poskytovatele. Výše náhrady škody je limitována částkou uvedenou ve Smlouvě. Limitace se neuplatní v případě, že škoda byla prokazatelně způsobena hrubou nedbalostí nebo úmyslným zaviněním Poskytovatele.
- 11.6 Poskytovatel nemá žádnou jinou odpovědnost za škodu v souvislosti s plněním Smlouvy, než je uvedena v tomto článku 11 Podmínek, pokud není ve Smlouvě uvedeno jinak.
- 11.7 Objednatel v plném rozsahu odpovídá za to, že veškeré informace, které vysílá a přijímá v rámci užívání Služeb, resp. že veškeré informace, které má uložené v zařízeních užívaných v rámci poskytovaných Služeb, jsou v souladu se všemi Předpisy. Poskytovatel za výše uvedené neodpovídá.
- 11.8 Objednatel dále odpovídá za veškeré poplatky, náklady, výdaje, škody a nároky třetích stran, které vzniknou či vyplynou z užívání nebo přístupu Objednatele ke Službám v rozporu se Smlouvou, a to včetně neoprávněného užití přístupových zařízení poskytovaných Poskytovatelem.
- 11.9 Smluvní strana nenese odpovědnost za prodlení

v plnění svých povinností dle Smlouvy, jestliže toto prodlení vzniklo v důsledku předchozího prodlení druhé smluvní strany.

12. OCHRANA OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti všechny skutečnosti, údaje, podklady a další informace, které obdržely, získaly anebo se o nich dozvěděly při poskytování Služeb anebo v souvislosti s tím (dále jen „**Důvěrné informace**“) a nezpřístupnit je třetím osobám. Důvěrnými informacemi se bez ohledu na formu jejich zachycení rozumí zejm. obchodní tajemství a dále veškeré údaje, skutečnosti a informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze smluvních stran, např. informace o její podnikatelské činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how apod., a dále též informace týkající se Smlouvy a plnění dle Smlouvy, popř. skutečnosti a informace, které jsou výslovně označeny některou ze smluvních stran jako důvěrné.
 - 12.2 Smluvní strany jsou povinny zajistit náležitou ochranu Důvěrných informací, a to u svých zaměstnanců, jakož i u třetích osob, pokud jim Důvěrné informace byly v souladu se Smlouvou poskytnuty. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy anebo s předchozím souhlasem té smluvní strany, které se Důvěrná informace týká.
 - 12.3 Za Důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na Smlouvě nebo na druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
 - 12.4 Povinnost ochrany Důvěrných informací trvá i po ukončení Smlouvy.
- #### 13. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ
- 13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že při poskytování Služeb mohou být zpracovávány údaje, které zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, označuje jako osobní údaje (dále jen „**Osobní údaje**“). V případě, že ke zpracování Osobních údajů dojde, smluvní strany v souladu s citovaným zákonem sjednávají, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje, pouze za účelem poskytování Služeb a/nebo v souvislosti s tím, pouze v nezbytném rozsahu, pouze po dobu účinnosti Smlouvy a takovým způsobem, aby Objednateli ani subjektům Osobních údajů nebyla způsobena újma.
 - 13.2 Poskytovatel je oprávněn uvádět Objednatele v seznamu svých referenčních zákazníků.
 - 13.3 Poskytovatel zajistí náležitou ochranu Osobních údajů proti jejich zneužití, zejm. před neoprávněným či nahodilým přístupem, změnou, ztrátou či zničením, neoprávněným přenosem či neoprávněným zpracováním. Poskytovatel však

- není povinen opatřovat si k ochraně Osobních údajů zařízení či vybavení té nejvyšší kvality a ceny.
- 13.4 Poskytovatel je oprávněn uchovávat Osobní údaje zpracovávané při poskytování Služeb pouze po dobu, po kterou trvá jeho zákonná povinnost úschovy a archivace.
- 13.5 Povinnost ochrany Osobních údajů trvá i po ukončení Smlouvy.
- 14. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU**
- 14.1 Doba trvání Smlouvy je uvedena ve Smlouvě.
- 14.2 Smlouva může být ukončena pouze jedním z následujících důvodů:
- (a) dohodou smluvních stran;
 - (b) výpovědí; výpovědní doba a podmínky ukončení jsou uvedeny ve Smlouvě. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - (c) odstoupením od Smlouvy v souladu s ustanoveními Občanského zákoníku, tj. z důvodu podstatného porušení Smlouvy (jak zejména uvedeno ve Smlouvě a Podmínkách);
 - (d) Smlouva na dobu určitou rovněž uplynutím doby, na kterou byla Smlouva sjednána.
- 14.3 Účinky odstoupení od Smlouvy nastanou okamžikem doručení písemného projevu vůle vyjadřujícího odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká žádných nároků smluvní strany, která odstupuje, a dále nároků, z jejichž povahy plyne, že jejich platnost má trvat i po ukončení Smlouvy.
- 14.4 Pro případ ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou se Objednatel zavazuje převzít od Poskytovatele veškeré záznamy, dokumentaci, data a jakékoli další informace týkající se Služeb, nebo dát Poskytovateli pokyn k protokolárnímu zničení určených písemností, s výjimkou dokumentů nebo jiných záznamů, jež zákon ukládá Poskytovateli archivovat, nebo jsou či mohou být nezbytné pro splnění jakýchkoliv zákonných povinností Poskytovatele.
- 14.5 V případě ukončení smluvního vztahu založeného Smlouvou jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 kalendářních dnů ode dne ukončení Smlouvy, vyrovnat své vzájemné závazky a pohledávky vyplývající ze Smlouvy.
- 14.6 Smluvní strany se dohodly, že 90 dní před uplynutím dohodnuté délky trvání Smlouvy (v případě Smlouvy na dobu určitou) nebo ihned po oznámení záměru o ukončení poskytování Služeb ze strany Objednatele mají smluvní strany následující povinnosti:
- (a) zodpovědnosti Poskytovatele:
 - smazat/odstranit Objednatelova data v souladu s bezpečnostními procesy Poskytovatele, a to nejpozději do 30-ti dnů od ukončení Smlouvy.
 - (b) zodpovědnosti Objednatele:
 - smazat/odstranit veškerá Objednatelova data a neprodleně informovat Poskytovatele;
 - poskytnout součinnost při přebrání svých dat, umístěných v datovém centru Poskytovatele. Součinnost zahrnuje poskytnutí nutného hardware a činností spojených s přenosem dat;
- zajistit odpojení konektivity od datového centra Poskytovatele.
- 15. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE**
- 15.1 Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které budou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy, a také o každé změně údajů potřebných k vzájemné komunikaci (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.).
- 15.2 Všechna oznámení mezi smluvními stranami týkající se či mající vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy budou učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou či kurýrem a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 15.3 Nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak, všechna ostatní oznámení mezi smluvními stranami, která se budou vztahovat ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy a netýkají se či nemají vliv na trvání smluvního vztahu dle Smlouvy, budou učiněna prostřednictvím Prostředků komunikace, tj. prostřednictvím všech prostředků komunikace v obchodním styku obvyklých, zejm. elektronickou poštou, telefonem, faxem, dopisem či ústně. V případě, že budou učiněna v písemné podobě, budou doručena druhé smluvní straně buď osobně, doporučenou poštovní zásilkou, kurýrem nebo elektronickou poštou a budou adresovány příslušné smluvní straně na adresu sídla smluvní strany, nebude-li uvedena korespondenční adresa odlišná od adresy sídla, a kontaktním osobám ve Smlouvě uvedeným.
- 15.4 V případě, že nelze jednoznačně určit datum doručení zprávy druhé smluvní straně, je datem doručení v případě odeslání:
- (a) elektronickou poštou: okamžik doručení potvrzení o přijetí zprávy jejím adresátem, odeslané elektronickou poštou;
 - (b) prostřednictvím kurýra nebo držitele poštovní licence: třetí pracovní den ode dne prokazatelného odeslání. Za doručena budou v těchto případech považována i podání, která se odesílateli vrátila jako nedoručená z důvodů na straně smluvní strany, které se doručuje. V případě odmítnutí převzetí se podání bude považovat za doručené dnem, kdy bylo jeho přijetí odmítnuto.
- 16. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 16.1 Práva vzniklá ze Smlouvy nesmí být postoupena, a to ani zčásti, na jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 16.2 Tyto Podmínky a všechny závazky vzniklé z nich a/nebo v souvislosti s nimi, se řídí právem České

republiky, zejména pak ustanoveními Občanského zákoníku, s výjimkou těch dispozitivních ustanovení Občanského zákoníku, jejichž užití je Podmínkami vyloučeno.

- 16.3 Jestliže se některé ustanovení Podmínek, nebo jejich část ukáže jako neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude tím dotčena platnost ani účinnost Podmínek jako celku ani jejich zbývajících ustanovení, nebo jejich částí. V takovém případě smluvní strany změní nebo přizpůsobí takové neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení písemnou formou tak, aby bylo dosaženo úpravy, která odpovídá účelu a úmyslu stran v době uzavření smluvního vztahu.
- 16.4 Nebylo-li dohodnuto jinak, Podmínky platí od okamžiku, kdy se staly součástí Smlouvy, a to ve znění platném k okamžiku vzniku smluvního vztahu, pokud nedojde k jejich změně podle čl. 16.5 níže.
- 16.5 Poskytovatel je oprávněn Podmínky jednostranně změnit nebo doplnit, avšak takovou změnu nebo doplnění je povinen oznámit Objednateli předem, ve lhůtě, která nebude kratší než jeden měsíc před nabytím účinnosti dané změny, resp. doplnění. Současně je Poskytovatel povinen Objednatele informovat o jeho právu ukončit Smlouvu výpovědí, jestliže změnu Podmínek v tomto odstavci uvedenou nebude akceptovat. Smlouva bude v takovém případě ukončena ke dni bezprostředně předcházejícímu dni nabytí účinnosti změny nebo doplnění Podmínek, nebude-li mezi smluvními stranami dohodnuto odlišně. Výše uvedené oprávnění ukončit Smlouvu výpovědí se neuplatní v případě, že změna nebo doplnění byly vyvolány změnou platných právních předpisů nebo rozhodnutím příslušného správního orgánu.
- 16.6 Podmínky jsou platné od 1.8.2015

V Praze dne _____

za **Poskytovatele:**

za **Objednatele:**

Martin Chládek
jednatel

Lubomír Fojtů
ředitel

Martin Chromec
jednatel

SPECIFIKACE SLUŽEB A CENA ZA SLUŽBY

1 Specifikace a rozsah služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování Služby „Technická infrastruktura pro ŘVC ČR“.

SLA: Silver

Provozní doba: 24 x 7.

Název	Počet jednotek	Jednotka
vDC		
vDC Internet	1	ks
vDOM	1	ks
Firewall Capacity 100 Mbps	1	ks
Počet veřejných IP adres	2	ks
Load Balancer	1	ks
Internetová konektivita 100 Mbps	1	ks
Počet vLAN	2	ks
Správa vDC - Internet	1	ks
RP - Hyper-V		
vCPU - standard	2	ks
vRAM Hyper-V	4	ks
Storage		
Capacity Storage (NL SAS)	1000	GB
Licence - SPLA		
MS Windows Server Standard	1	ks
Remote Desktop Service	1	ks
SQLaaS		
vCPU - standard (25%)	2	ks
SQL vRAM	4	ks
MS Windows Server Standard	1	ks
Backup		
Backup Server - Application	0,1	TB
Backup VM	3	ks
Backup Storage	900	GB

2 Celková cena za Služby

	Cena bez DPH	DPH	Cena vč. DPH
Celková nabídková cena (za 1 rok poskytování služby)	111 480 Kč	23 411 Kč	134 891 Kč

3 Datum zahájení a minimální doba užívání

Datum zahájení: od data účinnosti Smlouvy

Minimální doba užívání: neuplatní se

4 Podmínky ukončení služeb

Objednatel je oprávněn podat výpověď s nejméně 1 měsíční výpovědní dobou. Poskytovatel je oprávněn podat výpověď s nejméně 6 měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné, podepsané výpovědi druhé Smluvní straně.

5 Kontaktní údaje

Poskytovatel:	DataSpring s.r.o.
Kontaktní osoba ve věcech obchodních:	██████████ e-mail: ██████████ tel: ██████████
Kontaktní osoba ve věcech technických:	██████████ e-mail: ██████████ tel: ██████████

Objednatel:	Česká republika – Ředitelství vodních cest ČR
Kontaktní osoba ve věcech obchodních:	Ing. Jan Bukovský, PhD. e-mail: bukovsky@rvccr.cz tel: +420 225 131 741
Kontaktní osoba ve věcech technických:	Ing. Jan Bukovský, PhD. e-mail: bukovsky@rvccr.cz tel: +420 225 131 741

POPIS SLUŽEB

TECHNICKÁ INFRASTRUKTURA PRO ŘVC ČR

1 Úvod

Tento dokument obsahuje popis Služby „*Technická infrastruktura pro ŘVC ČR*“ (dále jen „**Služba**“ či „**Služby**“) a specifikuje:

- základní služby: komponenty a služby ve Službě vždy zahrnuté a poskytované Objednateli v rámci Služby (dále jen „**Základní služby**“);
- služby volitelné/doplňkové: komponenty a služby, které si Objednatel může v případě zájmu zvolit nad rámec Základních služeb (dále jen „**služby Volitelné/Doplňkové**“).
V takovém případě jsou příslušné Volitelné/Doplňkové služby uvedeny v *Příloze č. 2 – Specifikace Služeb a Cena za Služby*.
- SLA a sankční ujednání za porušení parametrů SLA.

Pojmy definované ve Smlouvě a jejích přílohách (zejména v *Příloze č. 1 – Obchodní podmínky pro poskytování Služeb*) mají též význam v tomto dokumentu, ledaže z tohoto dokumentu výslovně vyplývá jinak.

Služby a komponenty v Základních službách neuvedené nejsou součástí poskytované Služby a zajištění takovýchto služeb a komponent je odpovědností Objednatele. Pro vyloučení pochybností jsou v některých případech služby a komponenty v Základních službách nezahrnuté výslovně zmíněny. Takovýto výčet je však pouze příkladný.

Služba je Objednateli poskytována v souladu se specifikací uvedenou v *Příloze č. 2 – Specifikace Služeb a Cena za Služby*.

2 Základní služby

2.1 Popis a rozsah Základních služeb

Základní služby jsou popsány v *Příloze č. 5 – Nabídka Poskytovatele* (dále jen „**Nabídka**“), především v kap. 2.3.1, sloupec „*Popis naplnění*“ v tabulce, a kap. 3 Nabídky a veškerých jejích podkapitolách. Pro vyloučení pochybností se Poskytovatel zavazuje poskytovat Základní služby Objednateli v následujícím rozsahu:

Požadovaná konfigurace VPS a služeb:

- počet procesorových jader: min. 4 (min. 2 GHz)
- operační paměť: min. 8 GB
- replikace dat
- velikost storage: min. 1000 GB
- objem přenesených dat: min. 500 GB/měsíc
- operační systém: Windows Server 2012 R2
- SQL server: MS SQL server 2012 a novější
- SW bude jako součást služby formou pronájmu v rámci Licenčního programu SPLA
- součástí nainstalovaného serveru bude FTPS server, se statickou veřejnou IP adresou, se zabezpečenou komunikací SSL, pro níž dodá dodavatel v rámci služby certifikát X509 vydaný kvalifikovanou certifikační autoritou. Certifikát (kódovaný DER v PEM formátu) může mít maximální délku 1300 znaků a bude poskytnut pro instalaci na neomezeném počtu externích aplikací

- komunikace pomocí WSDL (SOAP) protokolu s externími aplikacemi z prostředí internetu
- komunikace pomocí HTTPS požadavků s JSON objekty (rozhraní na externí platební bránu)
- Webový server Internet Information Services 7.5 a výše, se statickou veřejnou IP adresou
- SSL certifikát a služba SSL pro web včetně roční obnovy důvěryhodného SSL certifikátu
- Podpora vytváření Virtual Folder na Internet Information Services.
- Nainstalovaný Microsoft .Net Framework 4.0.
- Možnost odesílání emailů pomocí SMTP serveru řešené zabezpečenou komunikací SSL
- Zálohování včetně databáze (poslední 3 denní a posledních 12 týdenních záloh) pro obnovu změněných, smazaných, nebo poškozených dat
- Asynchronní replikace dat do geograficky oddělené lokality a to každou hodinu
- Přístup do administračního rozhraní Internet Information Services.
- Přístup na server pomocí RDP (práva ADMIN).*
- Přístup pro administraci pomocí FTPS se zabezpečenou komunikací SSL.

Technické parametry:

- vlastní infrastruktura a technologie dodavatele
- garance dostupnosti definovanou SLA níže
- možnost změnit výpočetní výkon nad rámec zadání podle aktuálních potřeb objednatele, případně navýšení ceny bude podle dispozic stanovených dodavatelem ve smlouvě
- několikaúrovňové zabezpečení ochrany dat proti vnějším útokům a jejich přesunu do nepovolaných rukou
- monitoring dohledovým systémem. Výstupy z monitoringu dostupné přes zákaznický portál
- správa nainstalovaného OS Windows Server 2012 R2 včetně dalšího softwaru zajištěného v rámci této služby proškolenými administrátory*
- napájení serverovny UPS v systému N+1 či N+N s napojením na motorgenerátory a chladicími systémy s vysokou dostupností
- fyzická bezpečnost zajištěná přístupovým systémem, non-stop monitoring kamerovým systémem.

* Konflikt Služeb, označených hvězdičkou, bude řešen způsobem, uvedeným v prvním odstavci pod tabulkou v kap. 3.1.1 Nabídky.

2.2 Migrace dat

Migrace dat a software Objednatele je odpovědností Objednatele, pokud není ve Smlouvě a jejích přílohách (zejména v Příloze č. 2 – *Specifikace Služeb a Cena za Služby*) výslovně stanoveno odlišně.

Poskytovatel není odpovědný za případnou ztrátu dat, související s jejich migrací. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že odpovědnost Poskytovatele dle čl. 11.5 Podmínek se nevztahuje na ztrátu dat při jejich migraci.

2.3 Konektivita

Poskytovatel umožňuje následující varianty vyhrazené internetové konektivity:

- vyhrazená konektivita – viz 2.4 (a) - (c).

Předávacím bodem je vstup do datového centra Poskytovatele, není-li výslovně stanoveno odlišně.


V případě, že konektivitu dodává Objednatel (jak uvedeno výše), musí tato splňovat parametry definované Poskytovatelem a Poskytovatel negarantuje zprovoznění Služeb v definovaném čase.

2.4 Virtuální datové centrum (vDC)

vDC je automaticky vytvořeno každému Objednateli Služeb. Z pohledu Objednatele se vDC jeví jako jeho vlastní datové centrum, které přináší logickou izolaci od ostatních zákazníků Poskytovatele.

vDC je nabízeno v následujících 3 úrovních:

- Basic vDC** – Objednatel má vytvořenou vlastní izolovanou síť nebo více sítí, které nejsou nikam směrovány a jsou přístupné pouze přes externí terminálové servery nebo VPN (klientskou nebo LAN-to-LAN). Propustnost připojení je nastavena dle objednávky Objednatele;
- Internet vDC** – sítě Objednatele jsou přímo přístupné z internetu přes NAT/PAT nebo externí sítě Objednatele připojené přes privátní linku s jednoúrovňovou ochranou pomocí L3/L4 stavového firewallu („FW“); Objednatel může využívat globální load-balancing („LB“) na vstupu do vDC (tzn. možnost rozložení zátěže na více interních serverů); FW i LB jsou ve správě Poskytovatele. Propustnost připojení je nastavena dle objednávky Objednatele;
- Premium Internet vDC** – sítě Objednatele jsou umístěny do standardní víceúrovňové bezpečnostní architektury s vlastní demilitarizovanou zónou („DMZ“) chráněnou vlastní instancí stavového L3/L4 firewallu („FW“) a volitelně zařízeními vyšších vrstev (anti-DoS/DDoS nebo IPS/WAF); vstup z DMZ do interní sítě Objednatele prochází dalším FW a může být doplněn load-balancerem i v této úrovni; FW a LB může být ve správě Objednatele nebo Poskytovatele. Propustnost připojení je nastavena dle objednávky Objednatele.

	Virtuální datové centrum		
	Basic	Internet	Premium
Individuální nastavení	ano	ano	ano
Konektivita – sdílená (100 NIX/10 Mbps tranzit)	v ceně	v ceně	v ceně
Firewall	dedikovaný	dedikovaný vč. NAT / PAT	dedikovaný vč. NAT / PAT
DMZ	ne	ne	v ceně
Veřejné IP adresy	1	4	4
Load Balancing	ne	volitelně	volitelně
DDoS / IPS	ne	volitelně	volitelně

2.5 Výpočetní výkon

(virtuální nebo fyzické servery spravované Poskytovatelem bez správy operačního systému)

Služby a komponenty zahrnuté v rámci poskytování výpočetní infrastruktury:

- příprava a provoz serverového hardware a souvisejících komponent infrastruktury, které Objednatel využívá (LAN, SAN, storage, apod.);
- správcovský přístup k výpočetní infrastruktuře a přístup přes definovanou konektivitu;
- dodávka instalačních zdrojů operačního systému (dále jen „OS“) a/nebo software dle definované specifikace Služeb a licencí OS, jsou-li součástí poskytované Služby dle *Přílohy č. 2 – Specifikace Služeb a Cena za Služby*;
- provoz a správa virtualizační platformy (u virtuálních serverů);

- hardware dle specifikace; Poskytovatel může v průběhu poskytování Služeb realizovat periodické upgrady nebo náhradu tohoto hardware v případě, že stávající hardware již není funkční nebo vhodný pro poskytování objednané Služby;
- řádné prozkoumání výpadků nahlášených Objednatelem nebo monitorovacími nástroji a zajištění nápravných opatření k obnově fungování výpočetní infrastruktury, konektivity nebo Volitelných/Doplňkových služeb v souladu s SLA;
- přijetí opatření, která v maximální možné míře povedou k předejití opakování incidentu na straně Poskytovatele;
- odpovídající úroveň zabezpečení v datovém centru Poskytovatele.

Služby a komponenty v rámci poskytování výpočetní infrastruktury nezahrnuté:

- plná funkčnost konektivity v případě dodávky vlastní konektivity Objednatelem;
- v případě dodávky vlastních licencí nebo OS, odpovídající licence a supportní smlouva. To může zahrnovat případné rozšíření, které je vyžadováno v souladu s poskytováním Služeb Poskytovatelem;
- soulad s licenční politikou třetích stran, týkajících se instalovaného software nad úroveň software dodávaného Poskytovatelem;
- instalace a správa OS, včetně aplikace patchů;
- instalace firmware a jejich update v koordinaci s Poskytovatelem (u fyzických serverů);
- instalace aplikací a dat Objednatele.

Virtuální servery

Nabízeny jsou základní typy virtuálních serverů vytvořených nad některou ze tří možných virtualizačních platform: vmware, Microsoft Hyper-V a KVM.

2.6 Datové úložiště (Online Storage)

Poskytovatel nabízí v rámci poskytování služeb standardizovaná datová úložiště typu ONLINE a OFFLINE, které se liší účelem použití, výkonností, garantovanou dostupností. ONLINE datové úložiště je poskytováno v rámci Základních služeb, přičemž OFFLINE datové úložiště je nabízeno v rámci služeb Volitelných/Doplňkových (viz bod 3.1 tohoto dokumentu).

Přístup k datovým úložištím ze serverů umístěných v datovém centru Poskytovatele je poskytován pomocí SAN (Storage Area Network),. Přístup k datům je pro server Objednatele plně transparentní.

SAN umožňuje přístup k datům z fyzického serveru Objednatele pomocí standardních blokových (FC, FCoE, iSCSI) nebo souborových protokolů (SMB/CIFS, NFS). V případě virtuálních serverů je protokol irelevantní; datové oblasti jsou prezentovány serverům jako virtuální obrazy připojené přes virtuální SCSI adaptér.

SAN a datová úložiště jsou zcela ve správě Poskytovatele. Na vyžádání poskytne Poskytovatel výpis konfigurace Objednatelem využívaných SAN prostředků, například pro účely bezpečnostního auditu prováděného Objednatelem (konfigurace prostředků využívaných jinými zákazníky zůstává skryta). Datová úložiště podporují běh ve více-zákaznickém prostředí (tzv. „multitenancy“), což umožňuje definovat pro každého zákazníka vlastní „virtuální storage“, kde může zákazník provádět základní operace (např. vytvoření snapshotu, maskování LUN, apod.) vlastními silami, pokud toto požaduje.

Datové úložiště (Online Storage) slouží pro ukládání provozních dat, ke kterým je nutné přistupovat okamžitě online (datové soubory aplikací, obrazy operačních systémů apod.) a je dostupné v pěti základních úrovních podle použité technologie a garantovaného výkonu:

Název	Popis storage
Flash storage (G)	vStorage Online, SSD, IOPS garantováno min. 10 000 IOPS
Flash storage	vStorage Online, SSD, IOPS negarantováno
Performance storage	vStorage Online, Tiering SSD + SAS
Capacity storage SAS	vStorage Online, SAS (SAS Disks)
Capacity storage NAS	vStorage Online, NAS (SATA Disks)

3 volitelné/doplňkové služby

Nad rámec Základních služeb Poskytovatel nabízí a Objednatel si v případě zájmu může zvolit následující Volitelné/Doplňkové služby:

3.1 Zálohování a obnova dat

Poskytovatel nabízí Volitelnou/Doplňkovou službu pravidelného zálohování a případné obnovy provozních dat. Službu je možné poskytovat v těchto režimech:

Název	Popis storage	Jednotka
Storage Offline VTL	vStorage Offline - Very Short Term archive (Weeks), No SW	1 Gb
Storage Offline LTO	vStorage Offline - Short Term archive (Months), No SW	1 Gb
Storage Offline WORM	vStorage Offline - Long Term archive (Years), No SW	1 Gb

4 Service level agreement (SLA) a sankční ujednání za porušení parametrů sla

Poskytovatel je povinen zajistit, že Služba bude poskytována řádně, dle dohodnutého SLA, a to za všech okolností (s výjimkou uvedenou ve Smlouvě a jejích součástech, tj. zejm. s výjimkou Maintenance Windows a úmyslného jednání Objednatele). Jakékoliv porušení výše uvedeného bude řešeno jako incident.

Poskytovatel je povinen odstranit, resp. vyřešit incident a zajistit vyřešení změnového požadavku dle a v souladu s požadavky a parametry stanovenými v tomto SLA.

Kategorizace incidentů je následující:

- **Kritický incident:** předmět plnění nebo systém řešení nebo jeho klíčové části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití předmětu plnění nebo systému řešení nebo jeho částí. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systému a prostředí, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit finanční nebo jiné škody;
- **Urgentní incident:** funkčnost předmětu plnění nebo systému řešení nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému řešení nebo omezuje řádné užití předmětu plnění nebo systému řešení nebo jeho částí;
- **Méně závažný incident:** ostatní drobné vady, které nespádají do Kritického incidentu či Méně závažného incidentu.

4.1 SLA (úroveň poskytování Služeb) je poskytována v následujících úrovních podpory:

SLA parametry	Úroveň podpory		
	Bronze	Silver	Gold
SLA – dostupnost Služby	99,00%	99,90%	99,99%

SLA řešení incidentů (Pick-up Time, Response Time / Fix Time)			
Pick up time (pro všechny incidenty)	15 min	15 min	15 min
	Response Time/Fix Time	Response Time/Fix Time	Response Time/Fix Time
Kritický incident	4 h / - h	2 h/8 h	1 h /4 h
Urgentní incident	8 h / - h	4 h /16 h	2 h /8 h
Méně závažný incident	24 h / -	16 h / -	8 h / -
Provozní doba Služby	10/5	24/7	24/7
Provozní doba ServiceDesk	24/7	24/7	24/7
Monitoring služeb	24/7	24/7	24/7
SLA řešení změnových požadavků (Pick-up Time, Response Time / Fix Time)			
Pick up time (pro všechny změnové požadavky)	30 min	30 min	30 min
	Response Time/Fix Time	Response Time/Fix Time	Response Time/Fix Time
Standardní (katalogová) změna	Dle pracnosti realizace změny	Dle pracnosti realizace změny	Dle pracnosti realizace změny
Nestandardní změna	- / -	- / -	- / -

▪ Výpočet dostupnosti

Splnění parametru „dostupnost“ se počítá z celkové provozní doby za vyhodnocovací období, které činí 1 kalendářní měsíc. Předmět plnění je považován za nedostupný pouze v případě výskytu incidentu, důsledkem kterého Služba nebo systém řešení nebo jeho klíčové části nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost a řádné užití Služby nebo systému řešení nebo jeho částí (tzv. Kritický incident). Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz systému a prostředí, případně může Objednateli a dalším subjektům způsobit finanční nebo jiné škody.

V případě, že je incident způsoben chybou prostředí, kterou nemůže Poskytovatel ovlivnit (tj. chybou, za jejíž odstranění odpovídá osoba odpovědná na straně Objednatele nebo jiná třetí strana), není do doby Fix time (tedy doby pro vyřešení incidentu) započítávána doba od předání incidentu k řešení mimo Poskytovatele nebo jiné třetí straně až po jeho vyřešení. Vyřešením se rozumí rovněž nasazení případných oprav systému dodaných osobou odpovědnou na straně Objednatele a/nebo Poskytovatele, tj. příp. subdodavatel, výrobce, nebo třetí strana. Dostupnost se neudává pro jednotlivé komponenty, ale pro celou Službu.

Dostupnost je definována a reportována pro každou poskytovanou Službu.

Dostupnost se počítá jako procentuální podíl času, ve kterém je poskytovaná Služba dostupná oproti celkové provozní době:

- „celková provozní doba“ udává dohodnutou dobu, po kterou musí být Služba poskytována, za vyhodnocovací období;
- „výpadek“ je jakýkoliv výpadek, jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Objednatel (nebo nevyplývá z jiných smluvních podmínek – např. maintenance window);

$$A = \frac{\text{celková provozní doba} - \text{výpadek}}{\text{celková provozní doba}} \times 100$$

4.2 Sankční ujednání za porušení SLA parametrů

Není-li výslovně ujednáno odlišně, je Objednatel oprávněn v případě výskytu porušení SLA Poskytovatelem požadovat či uplatnit vůči Poskytovateli následující sankční opatření:

Garantovaná měsíční dostupnost Služby:	Sankce:
---	----------------

99,00%	99,90%	99,99%	
Reálně dosažená měsíční dostupnost Služby	Reálně dosažená měsíční dostupnost Služby	Reálně dosažená měsíční dostupnost Služby	Sleva z Ceny za Služby fakturované za zúčtovací období
98,99% - 98,0% včetně	99,89% - 99,60% včetně	99,98% - 99,9% včetně	10%
97,99% - 95,0% včetně	99,59% - 99,0% včetně	99,89% - 99,0% včetně	20%
94,99% a menší	98,99% a menší	98,99% a menší	30%

Porušení SLA parametrů k řešení incidentů (Bronze, Silver, Gold)	
Kategorizace incidentu	Sleva z Ceny za Služby fakturované za zúčtovací období za každé porušení parametru SLA (nedodržení Pick-up time, Response time či Fix time)
Kritický incident	10%
Urgentní incident	5%
Méně závažný incident	bez slevy

V případě, že Objednateli vznikne nárok na více slev, tj. smluvních pokut za porušení SLA v důsledku jedné události, má Objednatel nárok pouze na jednu smluvní pokutu, a to tu nejvyšší.

Souhrnná výše všech smluvních pokut stanovených v souladu s výše uvedeným, tj. za porušení SLA, náležející Objednateli v jednom zúčtovacím období, může činit maximálně částku odpovídající 30 % Ceny za Služby fakturované za zúčtovací období.

Smluvní pokuty dle tohoto článku plní funkci paušalizované náhrady škody a musí být uplatněny ve 2-měsíční lhůtě ode dne vzniku porušení, jinak nárok na jejich uplatnění zaniká.

Smluvní strany se dohodly na započtení smluvní pokuty dle tohoto článku na Cenu za Služby pro zúčtovací období bezprostředně následující, a to formou slevy z Ceny za Služby.

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Příloha č. 4 „Zadávací dokumentace“ je vložena na následujících stranách

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

Při plnění svěřených úkolů vstupuje zadavatel do právních vztahů, a to zejména ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, v platném znění, předpisů veřejného práva a dalších právních předpisů, které upravují práva a povinnosti organizace zadavatele. S ohledem na potřebu zajistit soulad veškerých úkonů zadavatele s právním pořádkem České republiky kvalifikovaným způsobem,

vyzývá tímto zadavatel k podání nabídky na plnění veřejné zakázky malého rozsahu s názvem:

Služba cloudového systému webového serveru systému Přístavní karty

1. Identifikační údaje zadavatele

název: Česká republika – Ředitelství vodních cest ČR
sídlo: nář. L. Svobody 12/1222, 110 15 Praha 1
IČ: 67981801
DIČ: CZ67981801
zastoupené: Ing. Lubomírem Fojtů, ředitelem
kontaktní osoba: Mgr. Helena Borská, oddělení veřejných zakázek
(tel.: 225131764, e-mail: borska@rvccr.cz)
doručovací adresa: Česká republika – Ředitelství vodních cest ČR, nář. L. Svobody 12/1222,
110 15 Praha 1

2. Druh a předmět veřejné zakázky

2.1. Ve smyslu ust. § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZVZ“), se jedná o zakázku malého rozsahu.

Ve smyslu ust. § 14 odst. 2 ZVZ se jedná o veřejnou zakázku na služby.

Veřejná zakázka není ve smyslu ust. § 31 ZVZ zadávána podle ZVZ; pokud na některých místech této výzvy k podání nabídek zadavatel odkazuje na příslušná ustanovení ZVZ, jedná se jen o izolované odkazy návodného charakteru, nikoliv o aplikaci režimu ZVZ.

Předmětem plnění je služba cloudového řešení virtuálního serveru s webovým přístupem o následujících technických parametrech:

Požadovaná konfigurace VPS a služeb:

- počet procesorových jader: min. 4 (min. 2 GHz)
 - operační paměť: min. 8 GB
 - replikace dat
 - velikost storage: min. 1000 GB
 - objem přenesených dat: min. 500 GB/měsíc
 - operační systém: Windows Server 2012 R2
 - SQL server: MS SQL server 2012 a novější
 - SW bude jako součást služby formou pronájmu v rámci Licenčního programu SPLA
 - součástí nainstalovaného serveru bude FTPS server, se statickou veřejnou IP adresou, se zabezpečenou komunikací SSL, pro niž dodá dodavatel v rámci služby certifikát X509 vydaný kvalifikovanou certifikační autoritou. Certifikát (kódovaný DER v PEM formátu) může mít

maximální délku 1300 znaků a bude poskytnut pro instalaci na neomezeném počtu externích aplikací

- komunikace pomocí WSDL (SOAP) protokolu s externími aplikacemi z prostředí internetu
- komunikace pomocí HTTPS požadavků s JSON objekty (rozhraní na externí platební bránu)
- Webový server Internet Information Services 7.5 a výše, se statickou veřejnou IP adresou
- SSL certifikát a služba SSL pro web včetně roční obnovy důvěryhodného SSL certifikátu
- Podpora vytváření Virtual Folder na Internet Information Services.
- Nainstalovaný Microsoft .Net Framework 4.0.
- Možnost odesílání emailů pomocí SMTP serveru řešené zabezpečenou komunikací SSL
- Zálohování včetně databáze (poslední 3 denní a posledních 12 týdenních záloh) pro obnovu změněných, smazaných, nebo poškozených dat
- Asynchronní replikace dat do geograficky oddělené lokality a to každou hodinu
- Přístup do administračního rozhraní Internet Information Services.
- Přístup na server pomocí RDP (práva ADMIN).
- Přístup pro administraci pomocí FTPS se zabezpečenou komunikací SSL.

Technické parametry:

- vlastní infrastruktura a technologie dodavatele
- garance dostupnosti definovanou dokumentem SLA
- možnost změnit výpočetní výkon nad rámec zadání podle aktuálních potřeb objednatele, případné navýšení ceny bude podle dispozic stanovených dodavatelem ve smlouvě
- několikaúrovňové zabezpečení ochrany dat proti vnějším útokům a jejich přesunu do nepovolaných rukou
- monitoring dohledovým systémem. Výstupy z monitoringu dostupné přes zákaznický portál
- správa nainstalovaného OS Windows Server 2012 R2 včetně dalšího softwaru zajištěného v rámci této služby proškolenými administrátory
- napájení serverovny UPS v systému N+1 či N+N s napojením na motorgenerátory a chladicími systémy s vysokou dostupností
- fyzická bezpečnost zajištěná přístupovým systémem, non-stop monitoring kamerovým systémem

Obchodní podmínky:

- smlouva uzavřena na 2 roky s možností prodloužení na neurčito
- výpověď smlouvy ze strany poskytovatele nejméně s 6 měsíční výpovědní dobou
- změna cen služby není po dobu trvání smlouvy přípustná, vyjma změny výpočetního výkonu nad rámec zadání na žádost objednatele

Předmět a rozsah poskytovaných služeb bude mezi Zadavatelem a vybraným uchazečem veřejné zakázky realizován ve znění přesně odpovídajícím uvedenému rozsahu s tím, že uchazeč je povinen sám v rámci své nabídky předložit návrh smlouvy odpovídající zadávacím podmínkám a není oprávněn jakkoli do smlouvy vložit ustanovení či sankce k tíži Zadavatele.

Smlouva bude Zadavatelem evidována pod číslem S/RVC/137/OSE/Inom/2016.

Zakázka bude vyhlášena prostřednictvím elektronického tržiště. Nabídku je oprávněn podat kterýkoli dodavatel, který bude mít o uveřejněnou veřejnou zakázku zájem.

CPV kód: 48825000-7 Webové servery

2.2. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky

Předpokládaná hodnota VZ činí 180.000,00 Kč / rok služby (bez DPH), tj. 720.000 Kč bez DPH na 48 měsíců.

3. Doba a místo plnění veřejné zakázky

3.1. Předpokládaný termín zahájení plnění veřejné zakázky: do 30. 10. 2016

3.2. Předpokládaný termín ukončení plnění veřejné zakázky: smlouva uzavřena na 2 roky a dále na dobu neurčitou, nejsou přípustné žádné sankce vůči zadavateli při ukončení smlouvy. Výpovědní lhůta je 6 měsíců.

3.3. Místem plnění veřejné zakázky: Praha

4. Zadávací podklady pro veřejnou zakázku

Další podklady nad rámec zadávací dokumentace nejsou definovány.

5. Kvalifikace

Uchazeč je v nabídce povinen prokázat splnění kvalifikace. Kvalifikaci splňuje uchazeč, který prokáže splnění základní, profesní a technické způsobilosti specifikované níže.

5.1. Základní způsobilost:

Podle § 74 ZVZ:

(1) Způsobilým není dodavatel, který

a) byl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k tomuto zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,

b) má v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,

c) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,

d) má v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,

e) je v likvidaci, proti němuž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž byla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

(2) Je-li dodavatelem právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat tato právnická osoba a zároveň každý člen statutárního orgánu. Je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat

a) tato právnická osoba,

b) každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a

c) osoba zastupující tuto právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele.

(3) Účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu

a) zahraniční právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu,

b) české právnické osoby, musí podmínku podle odstavce 1 písm. a) splňovat osoby uvedené v odstavci 2 a vedoucí pobočky závodu.

Splnění základní způsobilosti prokáže uchazeč předložením čestného prohlášení.

5.2. Profesní způsobilost:

Splnění profesní způsobilosti prokáže dodavatel, který předloží dle:

- § 77 odst. 1 - výpis z obchodního rejstříku

5.3. Technická způsobilost:

podle § 79 odst. 2 písm. e):

Technickou způsobilost podle § 79 odst. 2 písm. e) zákona splňuje dodavatel, který předloží popis technického vybavení, popis opatření dodavatele k zajištění kvality.

Minimální úroveň této způsobilosti

Dodavatel splňuje tuto technickou způsobilost, pokud uvede, má technické vybavení a opatření k zajištění kvality:

- vlastní infrastruktura a technologie pro cloudové služby webových serverů
- dohled a údržba vlastními pracovníky v režimu 24/7
- napájení serverovny UPS v systému N+1 či N+N s napojením na motorgenerátory a chladicími systémy s vysokou dostupností
- fyzická bezpečnost zajištěná přístupovým systémem, non-stop monitoring kamerovým systémem
- monitoring dohledovým systémem. Výstupy z monitoringu dostupné přes zákaznický portál

Rozsah požadovaných informací a dokladů:

Přehled technického vybavení a opatření k zajištění kvality.

Je-li osvědčení objednatele o plnění uvedené služby vydáno pro společnost/ sdružení či jiné seskupení dodavatelů, kteří plnili zakázku společně, a dodavatel (uchazeč) byl členem této společnosti/sdružení či seskupení, je třeba, aby dodavatel dalšími doklady (např. smlouvou o sdružení, smlouvou o vzniku společnosti nebo doplňujícím vyjádřením objednatele k vydanému osvědčení o plnění) prokázal, že v rámci společnosti/sdružení či seskupení dodavatelů provedl požadovaný objem významných služeb. Byl-li dodavatel členem společnosti/sdružení či seskupení dodavatelů, avšak osvědčení objednatele o plnění uvedené významné služby je vydáno pouze pro tohoto dodavatele, jako člena společnosti/sdružení či seskupení dodavatelů, včetně uvedení ceny pouze jím provedených prací, není již dodavatel povinen předkládat další doklady uvedené v předchozí větě. Pokud společnost/sdružení či seskupení dodavatelů, které získalo osvědčení o plnění uvedené práce, podává nabídku v tomto zadávacím řízení ve stejném složení konkrétních členů, pak takové osvědčení postačuje bez dalšího.

5.4. Postup zadavatele při hodnocení způsobilosti:

Zadavatel resp. zadavatelem pověřená hodnotící či zvláštní komise posoudí prokázání splnění způsobilosti uchazeče z hlediska požadavků stanovených v souladu s touto výzvou.

Zadavatel může požadovat po uchazeči, aby písemně objasnil předložené informace či doklady nebo předložil další dodatečné informace či doklady prokazující splnění způsobilosti, s výjimkou případů, kdy splnění příslušné části způsobilosti nebylo uchazečem prokázáno vůbec. Uchazeč je povinen splnit tuto povinnost v přiměřené lhůtě stanovené zadavatelem.

5.5. Pravost a stáří dokladů:

Uchazeč předkládá doklady prokazující splnění způsobilosti v prosté kopii. Doklady prokazující splnění základních způsobilosti a výpis z obchodního rejstříku nesmějí být ke dni podání nabídky starší 90 kalendářních dnů.

5.6. Prokazování způsobilosti se subdodavatelem, při společné nabídce a prostřednictvím zaměstnance:

V případě, že uchazeč prokazuje splnění způsobilosti prostřednictvím subdodavatele, případně pokud způsobilost prokazují uchazeči podávající společnou nabídku, použije se na prokazování způsobilosti ust. § 81 až 84 ZVZ a ustanovení související obdobně.

V případech, kdy zákon nebo zadavatel v rámci prokázání způsobilosti požaduje prokázání způsobilosti dokladem, který je vystaven na zaměstnance dodavatele a není z něj zřejmé, že tato osoba je

zaměstnancem dodavatele, musí dodavatel předložit prostou kopii pracovní smlouvy nebo jiný dokument, kterým doloží existenci pracovněprávního vztahu mezi dodavatelem a osobou, na níž je doklad vystaven, kterým dodavatel prokazuje způsobilost.

5.7. Důsledek nesplnění způsobilosti:

Neprokáže-li uchazeč splnění způsobilosti v plném rozsahu, bude vyloučen ze zadávacího řízení.

6. Požadavky na zpracování nabídkové ceny

6.1. Způsob zpracování nabídkové ceny:

Uchazeč stanoví nabídkovou cenu za plnění veřejné zakázky v rozsahu a v souladu se zadávacími podmínkami stanovenými v této výzvě absolutní částkou v českých korunách za 1 rok poskytování služby, účtované po kalendářních měsících.

Tato část nabídky musí obsahovat celkovou nabídkovou cenu za realizaci zakázky (za 1 rok poskytování služby) (cena bude uvedena ve skladbě bez DPH, samostatně DPH a včetně DPH¹).

Není-li uchazeč registrovaným plátcem DPH, potom tuto skutečnost výslovně uvede prohlášením ve své nabídce.

Nabídková cena bude stanovena jako nejvýše přípustná a musí zahrnovat veškeré náklady potřebné k plnění této veřejné zakázky. Nabídková cena může být měněna pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH. Z jakýchkoliv jiných důvodů nesmí být nabídková cena měněna.

Celková nabídková cena za 1 rok poskytování služby nesmí přesáhnout částku 180.000,00 Kč bez DPH.

6.2. Uchazeč doplní celkovou nabídkovou cenu do:

- závazného návrhu smlouvy,
- krycího listu nabídky, který tvoří Přílohu č. 2 k této výzvě.

7. Obsahové a další náležitosti nabídky

7.1. Obecné požadavky a podmínky

Nabídka musí být zpracována v českém jazyce.

Nabídka musí být předložena elektronicky prostřednictvím e-tržště.

Každý uchazeč je oprávněn podat jen jednu nabídku.

7.2. Požadovaná struktura nabídky:

- Krycí list nabídky**, uvedený v příloze č. 2 výzvy, uchazeč vyplní, podepíše jej (podpis uchazeče nebo osob jednajících jménem či za uchazeče; osoby zmocněné musí doložit plnou moc) a naskenovaný podá současně s nabídkou.
- Dokumenty k prokázání splnění způsobilosti** podle čl. 5. této výzvy.
 - naskenované čestné prohlášení dle bodu 5.1 této výzvy,
 - kopie výpisu z obchodního rejstříku, pokud je v něm uchazeč zapsán, či kopie výpisu z jiné obdobné evidence, pokud je v ní uchazeč zapsán, ne staršího 90 dnů ke dni podání nabídky,
 - naskenovaný Přehled technického vybavení a opatření k zajištění kvality.

¹ Pokud uchazeč není plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost v nabídce uvést.

- c) **Dokumenty k hodnocení nabídky** podle čl. 9. této výzvy.
- o naskenovaný dokument „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“
- d) **Návrh smlouvy na plnění předmětu veřejné zakázky** (naskenovaný). Předmět a rozsah poskytovaných služeb bude mezi Zadavatelem a vybraným uchazečem veřejné zakázky realizován ve znění přesně odpovídajícím uvedenému rozsahu s tím, že uchazeč je povinen sám v rámci své nabídky předložit návrh smlouvy odpovídající zadávacím podmínkám a není oprávněn jakkoli do smlouvy vložit ustanovení či sankce k tíži Zadavatele.

Dokumenty musí být ze strany uchazeče podepsány statutárním orgánem uchazeče nebo jinou osobou k tomu oprávněnou. Originál či úředně ověřená kopie tohoto oprávnění (podepisuje-li dokumenty osoba odlišná od uchazeče, resp. jeho statutárního orgánu) musí být v takovém případě součástí nabídky uchazeče.

8. Lhůta, místo a způsob podání nabídek

Nabídky je možné podávat pouze elektronicky prostřednictvím elektronického tržiště TENDERMARKET, a to na adrese www.tendermarket.cz, ID zakázky T004/16V/00037962. Lhůta pro podání nabídek končí dne 27. 10. 2016 v 10:00 hod.

Nabídka zpracovaná v rozporu s požadavky zadavatele uvedenými v této výzvě, či nabídka předložená po lhůtě pro podání nabídek uvedené v předchozím odstavci bude z výběrového řízení zadavatelem vyloučena, resp. nabídka doručená po uplynutí výše uvedené lhůty nebude hodnotící komisí otevřena ani hodnocena.

9. Způsob hodnocení nabídek

9.1. Hodnotící kritérium

Zadavatel stanovil, že hodnotícím kritériem je **ekonomická výhodnost nabídky**. Toto základní hodnotící kritérium obsahuje dvě dílčí hodnotící kritéria:

	Dílčí hodnotící kritérium	Váha dílčího hodnotícího kritéria
1	Zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu	60 %
2	Nabídková cena	40 %

9.2. Způsob hodnocení nabídek podle stanoveného hodnotícího kritéria

Nabídka je hodnocena pomocí bodů na bodové stupnici 1-100, které jsou ke každému dílčímu kritériu přidělovány podle následujících pravidel:

9.2.1. **Hodnocení dokumentu „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“**

Hodnoceno bude dílčí hodnotící kritérium „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“. Hodnocení v rámci tohoto dílčího hodnotícího kritéria bude provedeno na základě dokumentu „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“ zpracovaného a předloženého uchazečem v rámci věcné části nabídky (dále v tomto bodě jen „metodika“).

Zadavatel předpokládá, že celý dokument metodiky nepřesáhne více než 3 normostran formátu A4. Hodnotící komise přidělí každé nabídce počet bodů v závislosti na posouzení obsahu metodiky. V rámci tohoto dílčího hodnotícího kritéria budou nabídky hodnoceny podle níže uvedených subkritérií s danými vahami:

	Subkritéria pro hodnocení	Váha subkritéria
1.	Zajištění spolehlivého provozu	50
2.	Zabezpečení dat	30
3.	Kvalita konektivity	20

V rámci 1. subkritéria „Zajištění spolehlivého provozu“ bude předmětem hodnocení forma zabezpečení spolehlivého provozu, nastavení podmínek SLA, propracovanost, účinnost a operativnost zálohování, operativnost, rychlost řešení výpadků a zastupitelnost administrátorů pro řešení plnění služby veřejné zakázky, včetně zodpovědnosti poskytovatele služby.

V rámci 2. subkritéria „Zabezpečení dat“ bude předmětem hodnocení propracovanost a komplexnost bezpečnostních opatření pro zabezpečení dat proti ztrátě, změně nebo úniku neoprávněným osobám, a to ať díky technickým příčinám nebo útokům či zásahům třetích osob zvenčí nebo zevnitř, jež by mohly ovlivnit plnění veřejné zakázky.

V rámci 3. subkritéria „Kvalita konektivity“ bude předmětem hodnocení kapacita, zastupitelnost a úroveň řešení odpovídající nejnovějším standardům pro připojení do sítě Internet, které bude uplatněno při plnění veřejné zakázky.

Bodové hodnocení subkritérií pro hodnocení dílčího hodnotícího kritéria „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“ bude vycházet z této stupnice:

- 0 bodů – metodika dané subkritérium neřeší, řeší nesprávně nebo způsob řešení obsahuje podstatné nedostatky mající vliv na konečný výsledek díla
- 1 bod – metodika dané subkritérium řeší, v podstatných záležitostech však řešení chybí, je nesprávné nebo vzhledem k míře podrobnosti a konkrétnosti zpracování subkritéria není řešení v podstatných záležitostech jednoznačné
- 2 body – metodika dané subkritérium řeší správně, v detailnějších částech je však řešení nepřesné, obsahuje méně významné nepřesnosti nebo nižší míru podrobnosti a konkrétnosti
- 3 body – metodika dané subkritérium řeší zcela správně, podrobně a konkrétně

Maximální možný počet udělených bodů za jedno subkritérium je 3 body.

Výpočet hodnocení dílčího hodnotícího kritéria:

Přidělování bodů bude probíhat tak, že nejprve hodnotící komise přidělí body za každé subkritérium. Součet takto přidělených bodů vynásobených vždy váhou příslušného subkritéria bude potom představovat bodové hodnocení metodiky jednotlivých nabídek.

Takto dosažené body dle předchozí definice se přepočtou na bodové hodnocení dílčího hodnotícího kritéria „zajištění spolehlivosti a bezpečnosti provozu“ tak, že nabídka s nejlépe hodnocenou metodikou obdrží 100 bodů a každé následující nabídce se přiřadí takové bodové ohodnocení, které odpovídá poměru bodového hodnocení metodiky dané nabídky k nejvyššímu bodovému hodnocení metodiky. Takto získaný počet bodů bude vynásoben koeficientem 0,40 (váha dílčího hodnotícího kritéria Přístup k pojištění plavidel) a následně matematicky zaokrouhlen na dvě desetinná místa. Výsledný počet bodů bude vepsán do tabulky celkového hodnocení.

9.2.2. Nabídková cena

Jako nejvýhodnější bude hodnocena nabídka s nejnižší nabídkovou cenou bez DPH na období 12 měsíců, již bude přiřazeno 100 bodů.

Každé další nabídce s vyšší nabídkovou cenou potom počet bodů, který odpovídá vzorci

$$\frac{\text{výše nejvyšší nabídkové ceny ze všech nabídek} \times 100}{\text{výše hodnocené nabídkové ceny}}$$

Takto získaný počet bodů bude vynásoben koeficientem 0,40 (váha dílčího hodnotícího kritéria „Nabídková cena“) a následně matematicky zaokrouhlen na dvě desetinná místa. Výsledný počet bodů bude vepsán do tabulky celkového hodnocení.

9.2.3 Celkové hodnocení:

Celkový počet získaných bodů je dán součtem počtu bodů získaných v rámci dílčích hodnotících kritérií č. 1 a 2. Nabídka, která získá nejvyšší počet bodů, bude hodnotící komisí vyhodnocena jako nejvhodnější. Ostatní nabídky budou hodnotící komisí seřazeny dle počtu získaných bodů sestupně za nejvhodnější nabídkou a jejich pořadí bude očíslováno.

10. Obchodní a platební podmínky

Uchazeč je povinen předložit návrh Smlouvy v níž budou povinně zapracovány všechny platební, obchodní a jiné podmínky Zadavatele, uvedené v této Výzvě a zejména následující:

- a) základní identifikační údaje, případně další relevantní informace o uchazeči,
- b) jména a kontakty jednáním pověřených zástupců smluvních stran,
- c) nabídková cena,
- d) platnost a účinnost smlouvy
- e) způsoby ukončení smlouvy
- f) přílohy smlouvy.

Uchazeč není oprávněn do návrhu Smlouvy vložit žádné podmínky, který by obsahovaly ujednání o smluvních pokutách, sankcích či jiném zatížení či omezení pro Zadavatele, vyjma zákonných úroků z prodlení pro nedodržení peněžitých závazků Zadavatele (omezující ujednání), popř. dalších sankcí, u nichž povinnost jejich placení vyplývá z příslušných právních předpisů, a výslovně v návrhu Smlouvy vyloučit z aplikace taková ustanovení všeobecných podmínek uchazeče, která jsou s tímto požadavkem v rozporu. Uchazeč je však povinen v návrhu Smlouvy stanovit sankce pro nesplnění vlastních smluvních povinností, a to v přiměřené výši odpovídající sankcím aplikovaným v obvyklém obchodním styku.

Uchazeč je povinen zahrnout do návrhu Smlouvy ustanovení, že v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, všeobecných podmínek uchazeče a zadávacích podmínek Zadavatele obsažených v této výzvě bude mít přednost obsah zadávacích podmínek zadavatele.

Uchazeč v návrhu Smlouvy uvede, že ceny uvedené v nabídce uchazeče jsou maximální a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady související s předmětem plnění.

Zadavatel uzavře smlouvu s jediným vybraným uchazečem (vítěz zadávacího řízení).

Platební podmínky:

- Zadavatel nebude poskytovat zálohy.
- Daňový doklad bude vystaven a odeslán Zadavateli do 10 dnů po skončení daného účtovacího období.

- Pokud faktura nebude splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné právní úpravy nebo náležitosti uvedené výše, je Zadavatel oprávněn ji kdykoli vrátit s tím, že uchazeč je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Zadavatel v prodlení s úhradou odměny.
- Doba splatnosti daňových dokladů činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu Zadavateli.
- Zadavatel může požadovat, a uchazeč se pro tento případ zavazuje, zasílat veškeré vyúčtování a fakturaci elektronicky.
- Úhrada za plnění veřejné zakázky bude provedena na základě faktury vystavené uchazečem, bankovním převodem na účet uchazeče uvedený v záhlaví Smlouvy.
- Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

11. **Další podmínky zadávacího řízení**

Zadavatel si vyhrazuje níže uvedená práva a podmínky:

- zadavatel vylučuje možnost podání variantních nabídek;
- zadavatel si vyhrazuje právo zrušit výběrové řízení, a to až do okamžiku podpisu smlouvy s vítězným uchazečem;
- uchazeč sám ponese veškeré své náklady spojené s účastí ve výběrovém řízení;
- zadavatel nehradí jakékoliv náklady nebo výdaje vynaložené oslovenými osobami v souvislosti s jejich účastí v řízení;
- zadavatel nebude uchazeči vracet nabídky;
- zadavatel nenese odpovědnost za omyly, mylná tvrzení, nesprávný výklad nebo jakákoli jiná opomenutí nebo chybné informace získané uchazečem z jiných pramenů, než z tohoto zadání a jejich případných dodatků.

V Praze dne 13. 10. 2016

.....
Ing. Lubomír Fojtů
ředitel

NABÍDKA

Příloha č. 5 „Nabídka“ je vložena na následujících stranách.