**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**(dále jen „Smlouva“)**

Číslo smlouvy Zákazníka: SM7118-010 č.j.: 133564/2018-OCST

Číslo smlouvy Poskytovatele: 20G18DDR30

**Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí**

se sídlem: Loretánské náměstí 101/5, 118 00, Praha 1 - Hradčany

IČ: 45769851, DIČ: CZ45769851

zastoupená , ředitelem odboru centrálních systémů a technologií

jako objednatel na straně jedné (dále jen „**Zákazník**” nebo „MZV“)

a

**S&T CZ s.r.o.**

se sídlem Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

IČ: 448 46 029, DIČ: CZ44846029

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 6033

zastoupená , jednatelem a , jednatelem

bankovní spojení: 117422733/0300, účet vedený u Československá obchodní banka, a.s.

jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „**Poskytovatel**“)

(Zákazník a Poskytovatel společně též jen „**Smluvní strany**“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), ve znění pozdějších změn, následující Smlouvu o poskytování služeb.

1. **Předmět smlouvy**
	1. Předmětem této Smlouvy o poskytování služeb je poskytování služeb za podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy.

Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi řádně poskytovat služby:

1. servisní podpora Vmware:

v rozsahu a za podmínek, které jsou blíže uvedeny v Příloze A (Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb) této Smlouvy (pojmem SLA se rozumí též úroveň poskytovaných služeb dle Smlouvy a příloh, případně Příloha A samotná);

1. servisní služby nad rámec činností stanovených v odst. 1.2. Přílohy A a za podmínek uvedených v Příloze A této Smlouvy (odst. 5 a násl.).
	1. Případné změny struktury a rozsahu služeb musejí být odsouhlaseny oběma Smluvními stranami formou písemného dodatku k této Smlouvě.
	2. Zákazník se zavazuje uhradit Poskytovateli sjednanou odměnu (ve Smlouvě označovanou rovněž jako „cenu“) a dále též poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.
2. **Doba a místo poskytování služeb**
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby, jež jsou předmětem plnění dle této Smlouvy, na dobu určitou, a to ode dne 21. října 2018 do dne 20. ledna 2018 (3 měsíce).
	2. Místem poskytování služeb je adresa sídla Zákazníka.
3. **Cena služeb**
	1. Cena celkem za poskytované služby uvedené v odst. 1.2. této Smlouvy je stanovena na základě vzájemné dohody je cenou nejvýše přípustnou a konečnou a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele, jako jsou cestovní náklady, přiměřený zisk a pojištění, včetně práv poskytnutých podle článku 5.8. této Smlouvy.
	2. Cena celkem je stanovena ve výši 357.000 Kč bez DPH (slovy třista padesát sedm tisíc korun českých)(tj. 431 970 Kč s DPH (slovy: čtyřista třicet jeden tisíc devět set sedmdesát korun českých), a je tvořena:
4. z měsíční paušální ceny ve výši 84.000,- Kč bez DPH (slovy osmdesát čtyři tisíc korun českých) bez DPH) za činnosti uvedené v odst. 1.2. přílohy A;
5. z ceny práce systémového specialisty Vmware aVeam stanovené hodinovou sazbou ve výši 2.100 Kč bez DPH (odst. 11. Přílohy A). Cena práce systémového specialisty je omezena po dobu platnosti smlouvy do výše 105.000,00 Kč bez DPH (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
	1. Ceny se zvyšují o DPH, která bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“), ve znění účinném k datu uskutečnění zdanitelného plnění. Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během období účinnosti této *smlouvy* změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. Tato změna nebude považována za změnu cen ani za změnu této Smlouvy*.* Ke dni platnosti této smlouvy činí výše DPH 21%.
	2. Ceny uvedené v této Smlouvě mohou být změněny pouze vzájemnou písemnou dohodou Smluvních stran, jestliže dojde ke změně rozsahu plnění podle článku 1. této Smlouvy. Tyto změny oproti rozsahu a podmínkám sjednaným touto Smlouvou, které by mohly mít vliv na změnu celkové ceny, je Poskytovatel oprávněn provést a Zákazník zaplatit pouze na základě písemného dodatku ke Smlouvě dle odstavce 1.3. .
6. **Platební podmínky**
	1. Zákazník nebude poskytovat zálohové platby předem na určité období za služby, které nebyly dosud provedeny a jejich provedení dosud není prokázáno. Poskytovatel je oprávněn fakturovat služby dle odst. 1.2. a) této Smlouvy vždy po uplynutí období v délce 1 kalendářního měsíce. Poskytovatel je oprávněn fakturovat služby poskytnuté dle odst. 1.2. b) této smlouvy ve výši odpovídající počtu odpracovaných hodin vždy po uplynutí období v délce 1 kalendářního měsíce na základě výkazu práce potvrzeného osobou Zákazníka odpovědnou za plnění Smlouvy (odstavec 2.4. Přílohy A) a dokládající, že služba byla poskytnuta, resp. dodána řádně, včas a v požadované kvalitě podle Smlouvy. Výkaz práce bude obsahovat stručný popis vykonané práce a počet odpracovaných hodin.
	2. Faktura s náležitostmi daňového dokladu v souladu s ustanoveními § 29 zákona o DPH a § 435 NOZ, bude vystavena nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Každá faktura musí obsahovat přesné a úplné označení předmětu fakturace dle článku 2., s uvedením fakturované dílčí etapy plnění, resp. zúčtovacího období. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je stejné datum dne následujícího měsíce po dni kdy smlouva vstoupila v platnost a účinnost nebo po dni předcházejícího data uskutečnění zdanitelného plnění (např. 15.10., 15.11., 15.12...)
	3. Každá faktura musí obsahovat údaj o příslušném smluvním ujednání (číselný identifikátor Smlouvy SM7118-xxx, případně její slovní identifikaci).
	4. Ke každé faktuře za servisní služby poskytnuté dle odst. 1.2 b) této Smlouvy musí být přiložen potvrzený výkaz práce, případně jeho kopie.
	5. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Zákazníka, nebo v případě sporu třetí den po jejím doporučeném odeslání Poskytovatelem, v případě elektronické faktury den odeslání Poskytovatelem.
	6. Smluvní strana je oprávněna vrátit ve lhůtě splatnosti druhé smluvní straně fakturu, která nesplňuje výše uvedené náležitosti neboje jinak neúplná, nedoložená nebo nesprávně či neoprávněně účtovaná, k opravě nebo vystavení nové faktury, aniž se tím dostane do prodlení se zaplacením. Doručením opravené či nové faktury počíná plynout nová lhůta splatnosti.
	7. Lhůta splatnosti faktury musí být nejméně 21 dnů. Faktura je zaplacena odepsáním příslušné částky z účtu strany povinné ve prospěch účtu strany oprávněné, uvedeného na faktuře.
7. **Práva a povinnosti Smluvních stran**
	1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s SLA uvedenými v Příloze A této Smlouvy.
	2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám. Takováto skutečnost může být uvedena také v Příloze A Smlouvy.
	3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat ve vyhrazených prostorách v sídle Zákazníka a pouze v doprovodu odpovědného pracovníka Zákazníka a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory Zákazníka, se kterými bude Poskytovatel seznámen (viz Příloha B)
	4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Zákazníkovi po dobu trvání této Smlouvy poskytnutí nezbytných informací, k plnění služeb dle této Smlouvy.
	5. Poskytovatel je povinen upozornit Zákazníka písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků Zákazníka, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb. V případě nedostatečné součinnosti ze strany pověřených pracovníků Zákazníka platí obdobně ustanovení odst. 5.9. této Smlouvy.
	6. V případě, že Zákazník, ať už v důsledku svého jednání, či v důsledku svého opomenutí či nejednání, omezí, zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom Poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění s poskytováním služeb..
	7. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost pro plnění služeb ze strany Poskytovatele. V případě porušení této povinností Poskytovatel neodpovídá za případné důsledky neposkytnutí součinnosti (především se nedostává do prodlení s poskytováním služeb, neodpovídá za případnou škodu či není povinen k případným sankcím). Je-li Poskytovatel povinen poskytnout určitou službu ve sjednané lhůtě (například ve smyslu SLA podle Přílohy A), začíná tato lhůta plynout až řádným nahlášením požadavku Poskytovateli, a to pouze ve sjednané provozní době.
	8. V případě, že výsledkem plnění poskytovatele podle této smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), přechází na Zákazníka dnem jeho akceptace dle této S*mlouvy* nevýhradní, časově a místně neomezené a nepřenosné právo jeho užití výlučně pro potřeby Zákazníka, a to na dobu existence autorských a majetkových práv autora díla. Práva a povinnosti smluvních stran ve vztahu k takovému dílu se řídí příslušnými ustanoveními autorského zákona a § 2358 a násl., resp. § 2371 a násl. OZ . Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.
8. **Ochrana informací**

### Poskytovatel bere na vědomí, že údaje uchovávané v informačních systémech Zákazníka představují osobní údaje, utajované informace, případně jiné skutečnosti, které nesmí být zveřejňovány a jako takové musí být i chráněny v souladu s příslušnými právními předpisy („Chráněná data“). Poskytovatel odpovídá za osoby, které na jeho straně plní povinnosti dle této Smlouvya s Chráněnými daty se seznámily nebo mohly seznámit, byť jen neúmyslně a náhodně. Poskytovatel odpovídá za řádnou ochranu Chráněných dat, se kterými se setkal a zajistí, že žádná osoba, která plní povinnosti Poskytovatele při poskytování dodávek a služeb dle této Smlouvy nepořídí shrnutí, výtah či kopii Chráněných dat, ani nepřistoupí k jejich reprodukci pomocí jakéhokoli média či prostředku dokumentů obsahujících Chráněná data nebo na Chráněná data odkazujících, ani takové nedovolené nakládání s Chráněnými daty neumožní jiným osobám.

### Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

* si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout údaje nebo sdělení, požívající ochrany zákona (§ 1730 odst. 2 OZ) nebo které jsou Smluvními stranami považovány a výslovně označeny za důvěrné („Důvěrné informace“),
* mohou jejich zaměstnanci či osoby jednající na jejich straně získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

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

### Nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, považují se za Důvěrné implicitně všechny údaje a sdělení, které si Smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této Smlouvy, a dále údaje a sdělení, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství (§ 504 OZ), tj. například, ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s jinými osobami, údaje a sdělení o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další údaje a sdělení, jejichž zveřejnění přijímající Smluvní stranou by předávající Smluvní straně mohlo způsobit újmu nebo škodu.

### Pokud jsou Důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající Smluvní strana povinna upozornit přijímající smluvní stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

### Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují údaje a sdělení, které:

* se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající Smluvní strana,
* měla přijímající Smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové údaje a sdělení nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
* jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
* po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně jiná osoba, jež takové údaje a sdělení přitom nezíská přímo ani nepřímo od subjektu, jež je jejich vlastníkem.

### Ustanovení tohoto článku 6. nejsou dotčena skončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí čtyři (4) roky po skončení účinnosti této Smlouvy.

### Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit Chráněná data anebo Důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

### Smluvní strany se zavazují, že prokazatelným způsobem poučí své zaměstnance nebo osoby jednající na jejich straně, kterým jsou zpřístupněny Chráněná data anebo Důvěrné informace, o povinnosti je chránit ve smyslu tohoto článku a podle právních předpisů.

### Pokud Poskytovatel využije v nezbytných případech a po předchozím souhlasu MZV pracovníky subdodavatele, je povinen zajistit jejich řádné poučení a zaškolení. Poskytovatel smluvně zaváže subdodavatele a jeho pracovníky k mlčenlivosti a ochraně informací odběratele ve stejném rozsahu, jaký platí pro Poskytovatele a je uveden v tomto článku 6. Smlouvy.

### Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Zákazníka učinit jakékoliv veřejné oznámení, nebo uvádět reference týkající se účasti Poskytovatele.

### Smluvní strany nebudou považovat skutečnosti uvedené v textu této Smlouvy za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 OZ. Údaje a sdělení ve smlouvě neoznačují za důvěrné ve smyslu ustanovení § 1730 odst. 2 OZ. Zavazují se však, že je nebudou zneužívat ani je nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro potřeby své nebo jiné osoby bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany. Bez jakékoliv újmy ujednání předchozích vět tohoto odstavce Smluvní strany udělují svolení ke zpřístupnění skutečností a informací obsažených ve  Smlouvě, zejména ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a jejich případnému zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek, jakož i požadavků zákona o zadávání veřejných zakázek, na zveřejnění informací o zadaných veřejných zakázkách a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.

1. **Součinnost**
	1. Smluvní strany se zavazují vyvinout dohodnutou součinnost v rozsahu, který může být požadován k umožnění řádného plnění Smlouvy, a kromě závazků uvedených v předchozích odstavcích jsou zejména zavázáni zajistit dohodnutou účast oprávněných osob Smluvních stran. Brání-li jedné ze Smluvních stran jakákoliv okolnost v plnění požadované součinnosti, oznámí to ihned druhé Smluvní straně písemně.
	2. Vzájemnou součinností Smluvních stran při plnění této *smlouvy* jsou pověřeni:

za Poskytovatele: tel.:

za Zákazníka: ředitel OCST tel.:

Oprávněné osoby Zákazníka oprávněné k součinnosti při plnění předmětu smlouvy jsou uvedeny v odst. 2.4. Přílohy A.

Seznam oprávněných a poučených osob Poskytovatele splňující podmínky personální bezpečnosti pro přístup k utajovaným informacím na stupeň utajení „TAJNÉ“ stanovené zákonem č. 412/2005 Sb. A příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) NBÚ je uveden v Příloze C této smlouvy a je potvrzen oprávněnou osobou Poskytovatele.

Poskytovatel je povinen neprodleně a prokazatelně oznámit objednateli jakékoliv změny týkající se těchto poučených a odpovědných osob, zejména v podmínkách personální bezpečnosti dle cit. Zákona č. 412/2005. Zákazník přijetí oznámené změny bez zbytečného prodlení prokazatelně potvrdí.

* 1. Změny osob uvedených v odstavci 7.2. se nepovažují za změnu podléhající dodatku k této Smlouvě. Smluvní strany jsou však povinny si tyto změny sdělit písemně s potvrzením vzetí na vědomí druhou smluvní stranou bez zbytečného odkladu.
1. **Ukončení Smlouvy**
	1. Jestliže Smluvní strana poruší Smlouvu a nenapraví toto porušení do čtrnácti dnů po tom, co obdrží od druhé Smluvní strany písemné oznámení, že Smlouvu porušila, může druhá Smluvní strana okamžitě tuto Smlouvu ukončit odstoupením a / nebo, pouze podle svého rozhodnutí, pozastavit plnění všech svých závazků podle této Smlouvy až do doby, kdy bude stav napraven. Za těchto okolností nemá Smluvní strana žádné nároky vůči druhé Smluvní straně z toho titulu, že druhá smluvní strana pozastavila plnění svých závazků.
	2. Jestliže se kterákoli ze Smluvních stran ocitne v platební neschopnosti a/nebo je ohledně ní prohlášen úpadek a/nebo je zahájena její likvidace a/nebo dojde-li k zabavení majetku Smluvní strany pro neplacení dluhů, potom může druhá Smluvní strana takové okolnosti považovat za důvod pro okamžité ukončení Smlouvy odstoupením.
	3. Smluní strany jsou oprávněny vypovědět tuto Smlouvu bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 21 dní od data doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
	4. Ukončením není žádná ze Smluvních stran zbavena svých závazků a ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.
	5. Odstoupením od této Smlouvy zaniká tato Smlouva ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně (tj. s účinky *ex nunc*).
2. **Postoupení práv**
	1. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto.
3. **Odpovědnost**
	1. Smluvní strany jsou povinny v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména jsou povinny provozovat produkty, ke kterým jsou služby poskytovány, v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení druhé Smluvní strany pokud jde o implementaci a provoz produktů, chránit produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob, zajistit zálohování veškerých dat a programů a mít připravena opatření pro případné náhradní zpracování a obnovení provozu.
	2. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobil zaviněným porušením povinností stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto ustanovení čl. X. této Smlouvy. Poskytovatel není v žádném případě odpovědný za škody ani obchodní ztráty vzniklé Zákazníkem zapříčiněnou ztrátou, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující Zákazníka k užití produktu.
	3. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za:
4. jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí Zákazník, a která je způsobena tím, že Zákazník nedodržel pracovní předpisy, postupy, návody a pokyny uvedené v dokumentaci a nebo doporučeních Poskytovatele či dodavatele či výrobce produktu;
5. jakoukoli ztrátu nebo nárok vzniklý jednáním nebo opomenutím Zákazníka které poruší omezení exportu nebo jakékoliv jiné právní předpisy;
6. důsledky jakéhokoliv porušení práv na duševní majetek kterékoli třetí strany v důsledku neoprávněného používání produktů a nebo v důsledku úpravy produktů Zákazníkem a/nebo třetí stranou bez písemného souhlasu Poskytovatele nebo dodavatele.
	1. Celková odpovědnost Poskytovatele z této Smlouvy za všechny škodní případy není omezena.
	2. Poskytovatel poskytuje záruku, že plnění předmětu této Smlouvy bude po celou dobu její účinnosti poskytováno v souladu s příslušnými normami a v souladu s odpovídajícími odbornými standardy, postupy a metodami.
	3. Poskytovatel odpovídá za porušení práv duševního vlastnictví třetích osob a kupujícímu ručí za to, že nebude z titulu této odpovědnosti kdykoliv a jakýmkoliv způsobem obtěžován.
	4. Poskytovatel zaručuje, že plněním této Smlouvy nepoškodí práva Zákazníka ani třetích osob.

není omezena.

1. Vyšší moc
	1. Pro účely této Smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu Smluvních stran, nastala po podpisu Smlouvy, bez zavinění Smluvních stran, která však nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze Smluvních stran. Takovými událostmi se rozumí bez omezení zejména války, jiné násilné činy a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga či vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
	2. Jestliže vznikne situace způsobená vyšší mocí, dotčená Smluvní strana okamžitě písemně uvědomí druhou Smluvní stranu o takových skutečnostech a jejich příčině. Pokud jinak nestanoví písemně Smluvní strana dotčená, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých povinností podle Smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, které nebrání vyšší moc.

1. Úrok z prodlení, smluvní pokuty
	1. V případě prodlení Zákazníka s úhradou faktury za plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou je poskytovatel oprávněn účtovat Zákazníkovi úrok z prodlení za každý den prodlení ve výši podle příslušných právních předpisů (§ 1970 a násl. OZ).
	2. Za prokázané neoprávněné zpřístupnění Chráněných dat anebo Důvěrných informací (článek 9) má poškozená Smluvní strana právo požadovat od druhé Smluvní strany smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) v každém jednotlivém případě porušení, avšak nejvýše celkem 1.000.000,- Kč. Tímto není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody ve výši přesahující smluvní pokutu a na odstoupení od smlouvy.
	3. Zákazník je oprávněn poskytovateli účtovat smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč v případě nedodržení doby odezvy (odst. 5.4. Přílohy A) za každý den prodlení.
	4. Smluvní strana je povinna úrok z prodlení či smluvní pokutu uhradit do jednoho měsíce od doručení jejich vyúčtování. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty, jejich vyúčtováním nebo zaplacením, není dotčen nárok na náhradu vzniklé škody. Platební podmínky dle článku 5 se přitom použijí přiměřeně.
2. **Ostatní**
	1. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu Smluvních stran.
	2. Tato Smlouva a právní vztahy s ní související se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., OZ, ve znění pozdějších změn.
	3. Všechny změny, doplňky a dodatky této Smlouvy je možné provést jen formou písemných číslovaných dodatků a stávají se nedílnou součástí této Smlouvy.
	4. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi Smluvními stranami ve stejné věci, a to ústní i písemná.
	5. Tato Smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, z nichž Zákazník obdrží 2 výtisky a Poskytovatel 1 výtisk.
	6. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nejdříve dnem registrace podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
	7. O žádné ze smluvních podmínek zde uvedených nelze mít za to, že se jí některá Smluvní strana zřekla a žádné porušení nebo pochybení nelze považovat za prominuté, pokud to není vyjádřeno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která se svého práva nebo nároku zřekla.
	8. Následující přílohy tvoří nedílnou součást této Smlouvy

Příloha A – Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

Příloha B – Seznam interních předpisů Zákazníka

Smluvní strany prohlašují, že si tuto *smlouvu* přečetly, že s jejím obsahem souhlasí. Na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy:

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**S&T CZ s.r.o.** | V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí** Ředitel odboru centrálních systémů a technologií |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**S&T CZ s.r.o.**  |  |

**Příloha A smlouvy o poskytování služeb**

**Servisní podpora VMware**

Tato Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Zákazníkem a Poskytovatelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

1. Popis služby Servisní podpora VMware
	1. Služba Servisní podpora VMware slouží k řešení systémových incidentů a problémů následujícího software:
		* + VMware vSphere
	2. Služba zahrnuje následující činnosti, zahrnuté do kvartálních paušálních plateb v celkovém rozsahu 5 MD / měsíc:
		* + Řešení systémových incidentů a problémů spojených s výše uvedeným software v reakčních dobách uvedených v čl. 5.4 po nahlášení problému na HotLine Poskytovatele
			+ Telefonní podporu a konzultace při řešení problémů
			+ Provádění profylaxí onsite v rozsahu 4MD / měsíc
			+ Řešení instalace nových VMWare nodů v serverové farmě
			+ Spolupráce na konfiguraci nových VMWare farem
			+ Aktualizaci systému na novější verzi v rámci platného subscription Zákazníka
			+ Eskalaci problémů na supportní centra společností výrobců v rámci platného subscription Zákazníka v případě, kdy je zjištěno, že problém je neřešitelný na úrovni Poskytovatele. Poskytovatel je povinen předat takovýto problém supportnímu centru neprodleně, nejpozději v termínu Doby řešení podle čl. 5.4.
			+ Doprava technika do místa Zákazníka
	3. Součástí služby není (služby budou placené zvlášť, dle cen v čl. 11.1 a na základě požadavku Zákazníka):
		* + Řešení závad na hardware
			+ Zajištění náhradního hardware
			+ Řešení závad na virtuálních serverech
			+ Odstraňování závad způsobených neodbornými nebo nepovolenými zásahy Zákazníka do softwaru nebo zařízení podle Standardních podmínek poskytování služeb v příloze A smlouvy
2. Detaily autorizace a popis komunikace
	1. Systémový incident ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka:
		* + Telefonicky na HotLine linku dispečinku Poskytovatele

nebo

* + - * Emailem

Kontaktní údaje pro hlášení incidentů jsou uvedeny v čl. 2.3.

* 1. Email musí obsahovat:
		+ - Jméno společnosti Zákazníka a číslo servisní smlouvy
			- Datum a čas hlášení
			- Místo incidentu, adresu a jméno kontaktní osoby, která incident nahlašuje
			- Jednoznačnou identifikaci zařízení, systému apod. (sériové číslo u hardware incidentů, IP adresa nebo DNS název serveru)
			- Prioritu požadavku
			- Stručný popis incidentu
	2. Problémy se hlásí na HotLine:

|  |  |
| --- | --- |
| Telefon | +420 281 006 281 |
| Web | <https://sdcall.solvedirect.com> |
| E-mail | servicedesk@sntcz.cz |
| Fax | +420 281 006 282 |

* 1. Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Zákazníka.

Oprávněné osoby Zákazníka:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Telefon** | **Mobil** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Service Manager Zákazníka:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Mobil**  |
|  |  |  |

1. Mechanismus řízení změny SLA a doba platnosti
	1. Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců. Drobné změny nebo upřesnění SLA, které nemají vliv na podmínky smlouvy, mohou být zaznamenány na konci tohoto SLA a vzájemně odsouhlaseny oběma stranami.
2. Provozní doba služby
	1. Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
	2. Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů (dle čl. 5) je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
	3. Profylaktické prohlídky budou prováděny po dohodě se Zákazníkem.
3. Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry
	1. Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému.
	2. Do doby řešení se nezapočítává čas, který je nutný pro odstranění hardwarových vad systému.
	3. Standardní měřené parametry jsou:
		* + Doba odezvy
			+ Množství vyřešených incidentů
	4. Klasifikace důležitosti problému s dobou odezvy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita** | **Maximální doba odezvy** |
| Vysoká | NBD |
| Střední | 2 NBD |
| Nízká | 5 NBD |

1. Reporting
	1. Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. V případě požadavku Zákazníka nebo Service Managera Poskytovatele, je provedeno detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele.
2. Podmínky poskytování služby
	1. Podmínky poskytování služby
* Poskytovatel poskytuje tuto službu ke standardně dodanému a implementovanému systému, předmětem poskytování služby nejsou doplňky systému vyvinuté Zákazníkem nebo třetí stranou.
* Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systému, který je předmětem této smlouvy některým ze zvolených komunikačních prostředků (VPN, modem) a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou strany vzájemně informovat.
* Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému.
* Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkreslené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.
1. Pravidla pro určení priority a dopadu

V požadavku na službu Zákazník specifikuje její prioritu v mezích dle níže uvedené tabulky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Priorita** | **Popis** | **Příznaky** |
| Vysoká | Provozní problémy znemožňující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje "zamrznutí" nebo "zhroucení" systému během normálního používání, způsobuje ztrátu nebo porušení dat během běžného užívání software nebo hardware, způsobuje, že významná část software nebo hardware je nefunkční a neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž tomu nemůže být zabráněno užitím běžných postupů v kompetenci správce systému zákazníka. Důsledkem této závady je zastavení Výrobní linky | * VMware server nenabíhá nebo se samovolně opakovaně restartuje
* Nefunkční síťová komunikace VMware
* Dochází k souběžnému výpadku více virtuálních serverů (VMware je nestabilní)
* Nedostupné diskové prostředky pro VMware
* Systémová konsole VMware serveru generuje alerty s prioritou Critical
* Neprovádí se záloha kritických dat
* Nelze provést restore kritických zálohovaných dat
* Backup server nebo zálohovací software nelze spustit
 |
| Střední | Provozní problémy omezující užívání software nebo hardware; tj. způsobuje významné problémy při používání, avšak je překonatelná dočasným náhradním postupem nebo způsobuje, že část dodaného software se významně odchyluje od specifikace v dokumentaci/helpu, avšak neomezuje významně jeho funkčnost. | * Nelze přidat nový virtuální server
* Nelze migrovat virtuální servery mezi VMware servery
* Systémová konsole VMware serveru generuje alerty s prioritou Warning
* Neprovádí se záloha nekritických dat
* Nelze provést obnovu nekritických dat
* Nelze změnit zálohovací politiku nebo se změny neukládají
* V zálohovacím logu se vyskytují chyby
 |
| Nízká | Provozní problémy, které komplikují postupy při práci se software nebo hardware, projevující se v neshodě ovládání či výstupů s chováním popsaným v dokumentaci/helpu, nebo nejsou uvedeny v předcházejících kategoriích. | * Server je v provozu schopném stavu, přesto se v logu VMware serveru vyskytují chyby
* Nelze udělat snapshot virtuálního serveru
* Nefunkční performance grafy
* Zálohovací server i zálohování jsou v provozu schopném stavu, přesto se v logu OS nebo zálohovacího software vyskytují chyby
* Rychlost restore neodpovídá hodnotám pro danou technologii připojení (Ethernet, SAN apod.)
 |

Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle čl. 9.

1. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň Oprávněné osoby Zákazníka a Poskytovatele

2. úroveň ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Zákazníka a Poskytovatele

3. úroveň Ředitel společnosti Zákazníka a Poskytovatele

1. Definice pojmů

Doba odezvy: je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu v Incident Management systému Poskytovatele, tedy první telefonní konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

1. Servisní služby
	1. Činnosti nad rámec činností popsaných v odst. 1.2 této Přílohy A budou poskytnuty na základě požadavku oprávněného pracovníka Zákazníka. Doba odezvy a podmínky poskytování služby jsou stanoveny v odst. 5 a násl. v této Příloze A. Služby budou účtovány podle následujících sazeb.

Ceny práce systémového specialisty VMware a Veeam (bez DPH):

|  |
| --- |
| **Implementační a konfigurační práce** |
| Cena za hodinu v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 | 2 100 Kč/hod  |
| Příplatek mimo pracovní dobu | 50% |
| Příplatek ve dnech pracovního volna nebo klidu | 100% |

* 1. Počet a jednoznačná identifikace podporovaného software:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Software** | **Unikátní identifikátor (s.č., IP, doménového jméno)** | **Lokalita** |
| VMware vSphere |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Příloha B smlouvy o poskytování služeb**

Seznam interních předpisů Zákazníka:

1. Směrnice o opatřeních fyzické bezpečnosti pro objekt Černínského paláce.
2. Provozní řád informačních a komunikačních systémů a služeb Ministerstva zahraničních věcí.

**Uvedené interní předpisy poskytne objednatel vítěznému uchazeči před podpisem smlouvy.**

**Příloha C smlouvy o poskytování služeb**

**Seznam odpovědných a poučených osob poskytovatele**

Uvedené osoby jsou oprávněny plnit předmět *smlouvy* v oblastech nakládání s utajovanými informacemi a splňují podmínky personální bezpečnosti pro přístup k utajované informaci stupně utajení „TAJNÉ“ stanovené zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **E-mail** | **Mobil** | **Pracovní pozice** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

V ……………….. dne: ………………….

Za Poskytovatele (oprávněná osoba):

......................................................... Podpis:

Jméno a příjmení