



Smlouva o poskytování ICT služeb

Smluvní strany:

Statutární město Chomutov

se sídlem Magistrátu: Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
IČ: 00261891, DIČ: CZ00261891
bank. spojení: Komerční banka, č. účtu: 626441/0100
jehož jménem jedná: Mgr. Jan Mareš, primátor
(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: d201300109

a

T-SOFT a.s.

se sídlem: Novodvorská 1010/14, 142 01 Praha 4 – Lhotka
IČ: 40766314, DIČ: CZ40766314
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 15233
bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
č. účtu: 1010251000/2700
jejímž jménem jedná: Ing. Jaroslav Pejčoch, předseda představenstva a/nebo
Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA, místopředseda představenstva
(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: 119/2012

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1) Úvodní ustanovení

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že je základním územním samosprávným společenstvím občanů, které vzniklo na základě zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Poskytovatel dále prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Insolvenční zákon**“), a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti, stejně jako o změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky v dále uvedeném smyslu.

2) Účel Smlouvy

- 2.1 Objednatel oznámil dne 29. 10. 2012 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Zajištění provozu, rozvoje, systémové integrace a kontinuity informačních a komunikačních technologií Magistrátu města Chomutova“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.
- 2.2 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky dle zadávací dokumentace Veřejné zakázky, která tvoří volnou přílohu Smlouvy jako její příloha č. 9 (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), tedy zejména zajištění provozu, rozvoje, systémové integrace a kontinuity služeb informačních a komunikačních technologií Magistrátu města Chomutova a zajištění kvalifikovaného rozvoje informačních systémů (dále společně jen „**ICT**“), jejichž přehled je uveden v Zadávací dokumentaci, a to podle aktuálních potřeb Objednatele. Účelem této Smlouvy je také stanovení způsobu a podmínek poskytování služeb v oblasti ICT pro Objednatele, v souladu s organizačním řádem a procesy Objednatele uvedenými v příloze č. 8 této Smlouvy.
- 2.3 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.3.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

3) Předmět Smlouvy

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran v souvislosti s plněním Veřejné zakázky, tedy zajištěním služeb rozvoje a provozu ICT.
- 3.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje:
- 3.2.1 poskytovat Objednateli služby správy a provozu ICT formou standardních pravidelných činností ICT a dále formou řešení nestandardních událostí ICT, včetně služby helpdesk (dále jen „**Pravidelné Služby**“);
- 3.2.2 poskytovat Objednateli Ad-hoc činnosti ve smyslu odst. 3.8 této Smlouvy mimo standardní rámec na základě požadavků Objednatele (dále jen „**Ad-hoc činnost**“) (dále společně také jen „**Služby**“).
- 3.3 Pravidelné Služby jsou dále specifikovány v [příloze č. 1](#) této Smlouvy (dále jen „**Specifikace**“) a také prostřednictvím katalogových listů (dále jen „**KL**“) ICT-001 a ICT-002 uvedených v [příloze č. 2](#) této Smlouvy. Součástí Pravidelných Služeb je i provedení jejich inicializace v souladu s odst. 5.1 dle specifikace tam uvedené (dále jen „**Inicializace**“). Ad-hoc činnost je specifikována ve Specifikaci a také prostřednictvím KL ICT-003 dle [přílohy č. 2](#) této Smlouvy.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby a Ad-hoc činnost plně v souladu se Specifikací, jednotlivými KL, Pravidly personálního zajištění provozu odboru IT dle [přílohy č. 3](#) této Smlouvy a organizačním řádem a procesy Objednatele uvedenými v [příloze č. 8](#) této Smlouvy.
- 3.5 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Služeb v rozsahu, který je vymezen v [příloze č. 1](#) této Smlouvy.
- 3.6 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v [příloze č. 6](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem.
- 3.8 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli Ad-hoc činnost na základě postupu uvedeného v odst. 5.4 této Smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnutí této Ad-hoc činnosti Poskytovateli cenu určenou podle jednotkových cen práce dohodnutých v KL ICT-003.

4) Doba a místo plnění

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje zahájit inicializaci Služeb po nabytí účinnosti této Smlouvy, přičemž Služby dle této Smlouvy budou poskytovány po jejich inicializaci v souladu s Harmonogramem poskytování Plnění (dále jen „**Harmonogram**“), který tvoří [přílohu č. 7](#) této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění dle této Smlouvy je sídlo a pracoviště Objednatele, přičemž pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby také vzdáleným přístupem.

5) Způsob poskytování Služeb

- 5.1 Nezbytným předpokladem pro poskytování Služeb je jejich Inicializace, která bude zahajována dle plánu inicializace Služeb uvedeného ve Specifikaci. Inicializací Služby se

rozumí provedení všech prací a úkonů spojených s předáním Služby ze stávajícího poskytovatele služeb ICT na Poskytovatele, kdy protokol o předání Služby musí být podepsán stávajícím poskytovatelem služeb ICT, Poskytovatelem a Objednatelem. Ode dne podpisu protokolu o předání Služby je daná Služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.

- 5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a stávajícímu poskytovateli služeb ICT veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatelem a stávajícím poskytovatelem služeb ICT za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na Poskytovatele. Cena za tuto součinnost je součástí *paušální ceny za 1 kalendářní měsíc poskytování dané Služby*, která je uvedena v příslušném KL.
- 5.3 Poskytovatel se dále zejména zavazuje:
- 5.3.1 poskytovat Služby s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší 5 dnů, je Objednatel oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
 - 5.3.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) uvedených v KL a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby v KL v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
 - 5.3.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 5.3.4 zajistit nejpozději do 30 dnů od uskutečnění dílčí změny v ICT aktualizaci provozní, administrátorské a uživatelské dokumentace k příslušné Službě;
 - 5.3.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání;
 - 5.3.6 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 5.3.7 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 5.3.8 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
 - 5.3.9 dodržovat a zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;

- 5.3.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 5.3.11 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.3.12 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.3.13 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.3.14 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 5.4 Smluvní strany se dohodly, že poptávání Ad-hoc činností dle odst. 3.2.2 této Smlouvy bude probíhat na základě písemné objednávky Objednatele obsahující požadavky na věcný rozsah plnění a termíny zahájení a dokončení poptávaného plnění a bude obsahovat i vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány. Objednávka bude podepsána odpovědnou osobou Objednatele a Poskytovatel je povinen písemně potvrdit objednávku Objednateli nejpozději následující pracovní den po jejím doručení Poskytovateli. V případě, že objednávka nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně potvrzena nebo k objednávce Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující její rozpor se Smlouvou, je objednávka považována za přijatou a závaznou.
- 5.5 V případě, že dojde na základě příslušného zadávacího řízení k výběru nového poskytovatele služeb v rozsahu obdobném Službám dle této Smlouvy odlišného od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatel a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující veškeré podmínky pro převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Migrační plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Migračního plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této Smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Migračního plánu a poskytnutí plnění nezbytného k realizaci tohoto Migračního plánu je součástí ceny za poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 5.6 Poskytovatel se zavazuje nejpozději do 15 dní od nabytí účinnosti této Smlouvy zprovoznit systém dohledu poskytování Služeb, který umožní monitorování a evidence kvalitativní i kvantitativní úrovně poskytování Služeb (dále jen „**Reporting**“), přičemž bližší specifikace tohoto systému Reportingu je uvedena v příloze č. 4 této Smlouvy.
- 5.7 Na základě Reportingu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Reportingu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby dle této Smlouvy.
- 5.8 Reporty budou vypracovávány jednou měsíčně a budou Objednateli doručeny nejpozději do 10 dní od skončení příslušného kalendářního měsíce.

6) Změnové řízení

- 6.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhouvanou změnu akceptovat.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhouvaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 6.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZVZ a písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

7) Cena a platební podmínky

- 7.1 Výše ceny za Pravidelné Služby je specifikována v KL ICT-001 a KL ICT-002 v příloze č. 2 této Smlouvy, přičemž se jedná o paušální měsíční částku (dále jen „Cena“), která zahrnuje také cenu za Inicializaci dané Služby a která bude zaplacená v souladu s níže uvedenými platebními podmínkami.
- 7.2 Cena za Ad-hoc činnosti dle odst. 3.2.2 této Smlouvy je stanovena v KL ICT-003 v příloze č. 2 této Smlouvy, přičemž její výše vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů vykázaný na příslušném Výkazu poskytnutého plnění nepřevyšší objem člověkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.4 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
- 7.3 Cena Služeb bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“), následovně:
- 7.3.1 Poskytovatel předloží Objednateli spolu s fakturou seznam, který bude obsahovat:
- 7.3.1.1 seznam Služeb poskytováných v příslušném kalendářním měsíci; a
 - 7.3.1.2 seznam počtu poskytnutých člověkodnů v příslušném kalendářním měsíci v rámci poskytování Ad-hoc činností dle odst. 3.2.2 této Smlouvy (dále jen „Výkaz plnění“).
- 7.3.2 V případě, že jsou Služby jednorázového charakteru (zejména inicializace Služby), budou zahrnuty do Výkazu plnění v kalendářním měsíci, ve kterém byly dokončeny, protokolárním předáním Objednateli.
- 7.3.3 V případě, že Služby, které se platí pravidelnou měsíční částkou, byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc dané Služby.
- 7.3.4 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

- 7.4 Cena Služeb je vždy splatná na základě faktur vystavených Poskytovatelem za Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle této Smlouvy.
- 7.5 Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit do 15. kalendářního dne měsíce následujícího po skončení příslušného měsíce, ke kterému se daná platba vztahuje, přičemž splatnost jednotlivých plateb je stanovena na 30 dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel odešle daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po vystavení daňového dokladu.
- 7.6 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran (Poskytovatel a Objednatel) a jejich adresy, IČ, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 7.7 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury. V této souvislosti prohlašují smluvní strany, že veškeré jejich vzájemné pohledávky jsou navzájem započitatelné ve smyslu ustanovení § 364 obchodního zákoníku.
- 7.8 Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.

8) Akceptace výsledků poskytovaného plnění

- 8.1 Jednotlivé výsledky a výstupy Poskytovatelem poskytovaného plnění budou akceptovány Objednatelem na základě příslušné akceptační procedury. Plnění je možno akceptovat i po částech.
- 8.2 Bude-li plnění Poskytovatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě (zejména dokumentace k dodanému a instalovanému SW, Reporty), bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.5 Smlouvy. Akceptace dodávek HW bude provedena v souladu s ustanovením odst. 8.7 této Smlouvy. Akceptace SW a jeho implementace bude provedena v souladu s ustanovením odst. 8.6 Smlouvy, přičemž toto ustanovení se použije i v případě, bude-li plnění Poskytovatele spočívat v jakémkoliv jiném plnění než ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě nebo dodávek movitých věcí, nestanoví-li Smlouva jinak.
- 8.3 Akceptační procedura vždy zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem provedené plnění vedlo ke smluvenému výsledku, tedy zda odpovídá specifikaci, která je na základě Smlouvy závaznou.
- 8.4 Poskytovatel se zavazuje předat předmět akceptace Objednateli k akceptaci v takové lhůtě, aby nebyla ohrožena lhůta pro poskytnutí daného plnění stanovená v Harmonogramu. Lhůta dle Harmonogramu představuje časový okamžik, kdy má být dané plnění s konečnou platností akceptováno.
- 8.5 **Akceptace dokumentů v listinné nebo elektronické podobě**
- 8.5.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Poskytovateli poskytovat veškerou potřebnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Poskytovatele.

- 8.5.2 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu do 5 pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho první verze za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.
- 8.5.3 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel 5 pracovních dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle opodstatněných výhrad a relevantních připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 8.5.4 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu do 5 pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, považují smluvní strany uplynutím této lhůty dokument ve znění jeho druhé verze za řádně akceptovaný a pro smluvní strany závazný.
- 8.5.5 Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky i k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od výzvy kterékoliv smluvní strany. Smluvní strany se zavazují nepřerušit zahájené jednání za účelem odstranění vzájemných rozporů a akceptace dokumentu až do úspěšné akceptace dokumentu.
- 8.5.6 Smluvní strany se zavazují po akceptaci dokumentu potvrdit jeho akceptaci sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do 5 pracovních dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 8.8 Smlouvy.
- 8.6 Akceptace SW a jeho implementace**
- 8.6.1 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů vypracované Poskytovatelem jako součást Specifikace.
- 8.6.2 Poskytovatel vyzve Objednatele písemně k účasti na akceptační proceduře nejméně 10 dní před jejím zahájením. Objednatel je oprávněn se akceptačních testů zúčastnit a osvědčit jejich konání. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně a včas vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. Objednateli budou poskytnuty kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů, jinak akceptační testy nebyly provedeny řádně.
- 8.6.3 Jestliže jednotlivý předmět akceptačních testů splní akceptační kritéria, považuje se smluvními stranami za akceptovaný dnem úspěšného ukončení akceptačních testů. Poskytovatel se zavazuje nejpozději v den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli tento jednotlivý předmět akceptačních testů převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat akceptační protokol, a to nejpozději do 5 dnů od převzetí předmětu akceptačních testů. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami dle odst. 8.8 Smlouvy.

2021 7

- 8.6.4 Nejpozději v den podpisu akceptačního protokolu jednotlivé součásti plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli příslušnou dokumentaci (provozní, uživatelskou) takovéto součásti plnění.
- 8.6.5 Pokud kterákoliv součást plnění jako předmět akceptačních testů nesplňuje stanovená akceptační kritéria příslušného akceptačního testu, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli, a to nejpozději do 10 dnů ode dne ukončení příslušného akceptačního testu, nebo ode dne, kdy mu Poskytovatel poskytl veškerou dokumentaci daného akceptačního testu, podle toho, co nastane později. Nevznese-li Objednatel své připomínky ve stanovené lhůtě, považuje se daný předmět akceptačních testů uplynutím této lhůty za akceptovaný.
- 8.6.6 Vznese-li Poskytovatel výhrady nebo připomínky k řádně a včas dodanému rozdílovému protokolu, zavazují se smluvní strany k bezodkladnému započítání vzájemných jednání o způsobu a termínu jejich odstranění.
- 8.6.7 Poskytovatel je povinen na základě schváleného rozdílového protokolu připomínky zapracovat a bez zbytečného prodlení předložit příslušný předmět akceptačních testů k opakované akceptaci, která se přiměřeně řídí ustanoveními tohoto odst. 8.6. Proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud daný předmět akceptačních testů nesplní veškerá akceptační kritéria příslušného akceptačního testu.
- 8.7 Akceptace HW**
- 8.7.1 Jednotlivé dodávky HW budou dodány Poskytovatelem do místa plnění dle této Smlouvy, přičemž budou dodány prosty jakýchkoliv právních nebo faktických vad.
- 8.7.2 Součástí plnění dodávek HW je i základní instalace a zapojení jednotlivých komponent, které jsou součástí každé z dodávek HW, nevyplývá-li z této Smlouvy nebo její přílohy výslovně jinak.
- 8.7.3 Součástí každé z dodávek HW bude dodání veškerých záručních listů, technických a uživatelských manuálů a jiných dokumentů, které jsou nezbytné pro řádné užívání a provoz jednotlivých komponent, které jsou součástí každé z dodávek HW.
- 8.8 K podpisu akceptačního protokolu podle tohoto článku je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany ve smyslu čl. 10) této Smlouvy, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nebude-li vyplývat z této Smlouvy nebo jiného závazného dokumentu jinak.

9) Uživací práva

- 9.1 Poskytovatel na základě této Smlouvy uděluje po dobu trvání této Smlouvy Objednateli a všem jeho zaměstnancům či osobám v poměru obdobném veškerá uživatelská práva k technickým zařízením Poskytovatele, která Poskytovatel v rámci plnění této Smlouvy umístí do místa plnění. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.

- 9.2 Bude-li součástí výstupu Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele autorské dílo, nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užití takového autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „Licence“), není-li mezi stranami písemně sjednáno jinak. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorskému dílu a že má souhlas autorů k uzavření těchto licenčních ujednání a že toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 9.3 Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli zdrojové kódy takových počítačových programů a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny průběžně aktualizovat a poskytovat i dokumentaci provedených změn. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob. Nebude-li možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle odst. 9.2 a 9.3 této Smlouvy z důvodu, že jde zejména o tzv. standardní software, který není vyvinutý speciálně pro Objednatele, je Poskytovatel povinen na to písemně Objednatele upozornit spolu s náležitým odůvodněním a poskytnout Objednateli nebo zajistit pro Objednatele poskytnutí licence či podlicence v nejširším možném rozsahu. Postup dle předchozí věty je možný jen s výslovným písemným souhlasem Objednatele, přičemž se Objednatel zavazuje, že tento souhlas neodmítne poskytnout bez vážného důvodu.
- 9.5 Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.6 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 9.7 Smluvní strany sjednávají, že poplatek za užívací práva je součástí Ceny za poskytování plnění dle této Smlouvy.

10) Oprávněné osoby

- 10.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

- 10.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci této Smlouvy, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 10.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 10.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 5 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 10.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

11) Ochrana informací

- 11.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 11.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“);
- 11.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 11.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3 Za třetí osoby podle odst. 11.2 se nepovažují:
- 11.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení;
- 11.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové;
- 11.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele;
- 11.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 11.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 11.5 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

- 11.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 11.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, 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 třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních právních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 11.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 11.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů;
 - 11.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 11.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 11.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;
 - 11.9.5 mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci.
- 11.10 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3 této Smlouvy, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 11.11 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 11)) této Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

12) Součinnost a vzájemná komunikace

- 12.1 Smluvní strany se zavazují 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 jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 12.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle [přílohy č. 5](#) této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 12.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [příloze č. 5](#) a oprávněných osob této Smlouvy.
- 12.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu.
- 12.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 dnů.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoli důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 12.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

13) Odpovědnost za škodu

- 13.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 13.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost (§ 374 obchodního zákoníku).
- 13.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní

strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

- 13.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 13.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v celém rozsahu nebo slevy z ceny dle této Smlouvy.

14) Kreditace a sankce

- 14.1 V případě, že v kterémkoliv kalendářním měsíci nejsou poskytnuty Služby v souladu se SLA nebo jinou specifikací dle této Smlouvy, má Objednatel nárok na slevu z Ceny (dále jen „Kredity“), která bude stanovena v souladu s mechanismem kreditace specifikovaným v rámci systému Reportingu dle [přílohy č. 4](#) této Smlouvy.
- 14.2 V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahuje SLA a které nejsou jen jednorázového charakteru, náleží Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 14.3 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti, na kterou se nevztahuje SLA a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat slevu z ceny ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 14.4 Slevy dle odst. 14.2 a 14.3 se uplatní pouze v případě, že tato Smlouva neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty nebo slevu z ceny.
- 14.5 V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti zprovoznit systém Reportingu dle odst. 5.6 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti.
- 14.6 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 14.7 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 14.8 Veškeré slevy je Poskytovatel povinen odečíst na základě výsledků zavedeného systému monitoringu poskytovaných Služeb od fakturované měsíční Ceny v souladu s článkem 7) této Smlouvy.
- 14.9 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody přesahující výši smluvní pokuty.

15) Platnost a účinnost smlouvy

- 15.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti ke dni 1. 5. 2013. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 4 let.

- 15.2 Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy pouze z důvodů stanovených touto Smlouvou.
- 15.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 15.3.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek poskytování Služeb či jejich podstatné části; nebo
 - 15.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním termínů dle Harmonogramu plnění uvedeného v příloze č. 7 této Smlouvy déle než 15 dní a nezjedná nápravu ani do 10 dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
 - 15.3.3 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
 - 15.3.4 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh je zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
 - 15.3.5 Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 15.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 dnů od doručení takovéto výzvy.
- 15.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 15.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 15.7 Na plnění vzájemně poskytnuté smluvními stranami podle této Smlouvy se nevztahují ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy není dotčeno vzájemné plnění, pokud bylo řádně poskytnuto a bylo již akceptováno dle této Smlouvy před účinností odstoupení, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

16) Rozhodné právo a řešení sporů

- 16.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 16.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 16.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 60 dnů ode dne doručení výzvy k jednání dle odst. 16.2 Smlouvy, bude tento spor rozhodován věcně a místně příslušným soudem.

17) Závěrečná ustanovení

- 17.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 17.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 17.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 17.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Specifikace
<u>Příloha č. 2:</u>	Katalogové listy
<u>Příloha č. 3:</u>	Pravidla personálního zajištění provozu odboru IT
<u>Příloha č. 4:</u>	Reporting
<u>Příloha č. 5:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 6:</u>	Seznam subdodavatelů
<u>Příloha č. 7:</u>	Harmonogram
<u>Příloha č. 8:</u>	Organizační řád Objednatele
<u>Příloha č. 9:</u>	Zadávací dokumentace (volná příloha)

- 17.5 Tato Smlouva je uzavřena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po 1 vyhotovení.


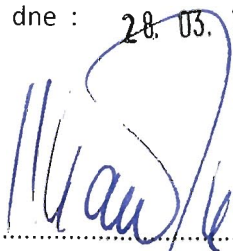
Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel


V Chomutově dne : 28. 03. 2013

V Praze dne : 28.3.2013



Statutární město Chomutov
Mgr. Jan Mareš
primátor

T-SOFT a.s.
Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA,
místopředseda představenstva

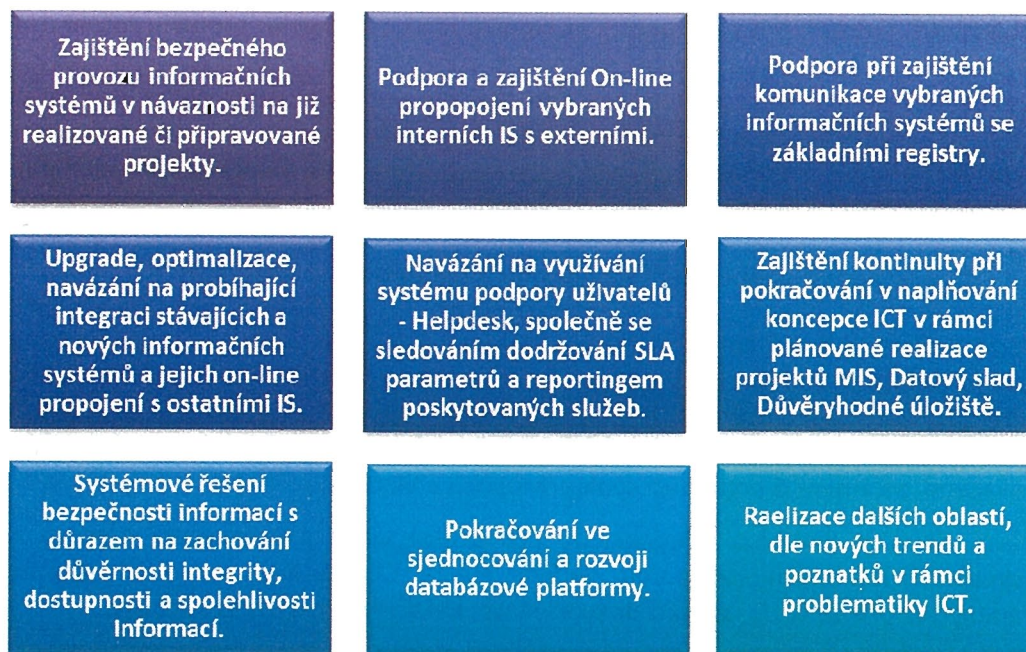


PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace

Způsob navrženého řešení poskytování služeb, včetně HelpDesku

Hlavními oblastmi pokrývajících služby pro zajištění provozu, rozvoje, systémové integrace a kontinuity informačních a komunikačních technologií Magistrátu města Chomutova jsou:



Oblasti poskytovaných služeb

Služby zajišťující provoz, rozvoj i kontinuitu ICT MMCH budou prováděny ve specifickém rozsahu činností uvedeném podrobně v Katalogových listech v [příloze č. 2 smlouvy](#). Budou podporovat zákazníka při efektivním využití informačních zdrojů, zabezpečí jejich vazby na pracovní postupy podle potřeb prostředí a v souladu s Organizačním řádem MMCH budou zajišťovat bezporuchový provoz infrastruktury, bezpečnost IT včetně obnovy dat a jejich zabezpečení proti zneužití nebo zničení. V rámci poskytovaných služeb budou koordinovány požadavky, potřeby a možnosti zákazníka (MMCH) s vybranými technologiemi a dodavateli těchto technologií, bude zabezpečována kvalita, vazby a termíny řešení dílčích úkolů do jednotného systému a řešena efektivita a bezpečnost výstavby a provozu systému.

1. Ucelenost řešení a vzájemná návaznost jednotlivých dílčích plnění

Předmětem realizace této veřejné zakázky je zejména zkvalitnění služeb, zajištění návaznosti kvalifikovaného rozvoje a provozu informačních a komunikačních technologií Magistrátu města Chomutova uvedených v příloze č. 15 zadávací dokumentace, která je součástí této smlouvy. Mezi jednotlivá dílčí plnění patří především posílení stability, funkčnosti a bezpečnosti již zavedených a následně zaváděných informačních a komunikačních technologií.

Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

Zajištění vývoje dílčích částí řešení (vývojové kapacity pro další rozvoj ICT) sdružuje vývojové kapacity dodavatelů dílčích částí IS organizace pod jednotné obsahové a časové řízení podle schváleného zadání, koordinuje vazby mezi jednotlivými vývojovými kapacitami k dosažení optimální provázanosti jednotlivých částí a zabezpečuje testování výstupů vývoje k dosažení shody se zadáním, projektem a požadavky zadavatele.

2. Možnosti průběžné kontroly již realizovaných služeb

Poskytováním organizační podpory, při realizaci jednotlivých služeb respektive při řízení dodavatelů (koordinace s dodavateli, kontrolní dny, vedení projektů) je zajištěna možnost průběžné kontroly ze strany zadavatele. Toto představuje souhrn organizačních opatření k realizaci plánovaných úkolů v oblasti ICT, nutných pro zabezpečení bezkonfliktního a plynulého průběhu řešení rozvoje a provozu ICT MMCH s průběžným informováním všech zúčastněných stran o postupu řešení. K tomu bude zabezpečena oboustranná komunikace. Pro zajištění průběžné kontroly poskytovaných služeb bude mimo jiné využíván reporting o rozsahu poskytovaných služeb, včetně sledování dodržení SLA parametrů a využití kreditace v případě jejich nedodržení. Tato služba je podrobně popsána v [příloze č. 4 smlouvy](#).

3. Způsob přizpůsobení řešení stávajícímu programovému prostředí

Hlavním cílem poskytovaných služeb je navázat na již realizované a implementované informační systémy uvedené v příloze č. 9 zadávací dokumentace, která je součástí této smlouvy, zajišťovat profesionalizaci řízení služeb ICT, směřovaní k tzv. servisně orientované architektuře – SOA, kdy jednotlivé aplikace poskytují své aplikační služby pro jejich využití ostatními resp. nově vyvíjenými aplikacemi, ostatními IS organizací spolupracujících s MMCH.

Dalším cílem je vytvoření předpokladů pro účelný vývoj a optimalizaci procesů zpracování dat s kompletní informační podporou vedení města Chomutova a vnitřních procesů magistrátu uvedených v příloze č. 10 zadávací dokumentace, která je součástí této smlouvy.

4. Způsob integrace stávajících ICT s nově zaváděnými technologiemi

Dalším cílem je navázat na probíhající vývoj informační infrastruktury pro odborné a administrativní potřeby úřadu, a to jak v rámci chodu resortu samotného, tak i ve vztahu k veřejnosti a ostatním resortům v souladu s evropskou a národní legislativou. Ve spolupráci a za vzájemné podpory odborných útvarů pokračovat v plánování, implementaci a provozu bezpečného informačního systému, který splňuje běžné potřeby úřadu a umožňuje následně další rozvoj dle potřeb MMCH při zachování maximální technologické nezávislosti pro další možný rozvoj.

Oddělení ICT bude specifikovat podmínky, které povedou k pravidelné obnově, správě hardwaru a softwaru koncových i jiných zařízení v rámci MMCH a bude připravovat optimální podmínky pro naplnění implementace navržených projektů.

Aktivně se podílet na podpoře probíhající, respektive plánované implementace informačních systémů ať už v rámci projektů EU (Integrační Operační Programy), tak i v rámci spolupráce a součinnosti při implementaci s jednotlivými dodavateli těchto systémů.

5. Zajištění podpory uživatelů – Helpdesk

V rámci poskytovaných služeb Outsourcingu bude T-SOFT zajišťovat uživatelskou podporu na základě služby Helpdesk, která bude efektivně a operativně řešit problémy všech pracovníků MMCH, poskytovat přehled o jednotlivých incidentech, stavu jejich závažnosti a o době reakce či řešení v rámci definovaných SLA parametrů, uvedených v katalogových listech, které jsou součástí [přílohy č.](#)

2 smlouvy, respektive součástí specifikace Řešení nestandardních událostí ICT – 002 uvedených v příloze č. 4 smlouvy.

Služby Helpdesk bude možné také využít pro evidenci písemných a potvrzených požadavků Zadavatele, na služby ICT – 003, v rámci Ad – hoc činností, nad rámec ICT – 001 a ICT – 002. Zde se bude jednat především o vyžádané služby specialistů v oblasti project managementu, systémové analýzy či architektury, programování, testování resp. systémové administrace.

Přístup ke službě bude mít oprávněný pracovník Zadavatele (či koncový uživatel se souhlasem oprávněného pracovníka), který zná Zákaznické číslo a má možnost zadávat požadavky na službu HelpDesk.

PŘÍLOHA Č. 2

Katalogové listy

Legenda:

Doba odezvy – maximální časový interval od nahlášení incidentu do okamžiku zahájení řešení

Frekvence – interval opakování či četnosti dané činnosti

Doba řešení – orientační předpoklad doby potřebné k vyřešení incidentu

1. Standardní pravidelné činnosti ICT

Označení služby	ICT-001	Typ	Paušální
Název služby			
Oblast	Služba	Frekvence	Předpokládaný rozsah alokace 1 člověka (z pracovní doby 40 hodin týdně)
Základní činnosti			
	Montáž, nastavení HW	Dle potřeby	20 %
	Oprava, reklamace HW	Dle potřeby	20 %
	Plán obnovy HW	Ročně	10 %
	Nákup, evidence HW	Dle potřeby	10 %
	Instalace a nastavení SW	Dle potřeby	30 %
	Aktualizace SW	Dle potřeby	20 %
	Plán obnovy SW	Dle potřeby	10 %
	Nákup a evidence SW	Dle potřeby	10 %
Konfigurace vlastností			
	Konektivita v síti		20 %
	Páteřní SW	Dle potřeby	10 %
	Běžný uživatelský SW	Dle potřeby	30 %
	Specializovaný SW	Dle potřeby	10 %
	Přístup k externím IS	Dle potřeby	20 %
		Dle potřeby	
Konfigurace přístupových práv			

Označení služby	ICT-001	Typ	Paušální
Název služby			
Oblast	Služba	Frekvence	Předpokládaný rozsah alokace 1 člověka (z pracovní doby 40 hodin týdně)
	Páteřní SW	Dle potřeby	25 %
	Běžný uživatelský SW	Dle potřeby	25 %
	Specializovaný SW	Dle potřeby	10 %
	Přístup k externím IS	Dle potřeby	25 %
		Dle potřeby	
Monitoring a diagnostika			
	Konektivita v síti	1x týdně	20 %
	Páteřní SW	1x týdně	25 %
	Běžný uživatelský SW	1x týdně	30 %
	Specializovaný SW	1x týdně	10 %
	Přístup k externím IS	1x týdně	10 %
Optimalizace, profylaxe			
	Konektivita v síti	1x čtvrtletně	10 %
	Páteřní SW	1x čtvrtletně	10 %
	Běžný uživatelský SW	1x ročně	20 %
	Specializovaný SW	Dle potřeby a typu SW	10 %
Management a administrace			
	Podpora uživatelů	Průběžně	50 %
	Metodické vedení	Průběžně	10 %
	Návrh rozpočtu odboru ICT	1x ročně	2 %
	Personální činnost	Dle potřeby	5 %
	Konzultace, odborná školení	1x za půl roku	5 %
	Aktualizace dokumentace	1x ročně	5 %

Označení služby	ICT-001	Typ	Paušální
Název služby			
Oblast	Služba	Frekvence	Předpokládaný rozsah alokace 1 člověka (z pracovní doby 40 hodin týdně)
	Monitoring vývoje legislativy	1x ročně	2 %
CENY			
Položka	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	298 116	59 623	357 739

2. Řešení nestandardních událostí ICT

Označení služby	ICT-002	Typ	Paušální
Název služby	Řešení nestandardních událostí		
Oblast incidentu	Doba reakce	Doba vyřešení	Předpokládaný rozsah alokace (z pracovní doby 40 hodin týdně)
Konektivita v síti	60 minut	8 hodin	20 %
Páteří SW	60 minut	4 hodiny + doba dodavatele sw	30 %
Běžný uživatelský SW	120 minut	24 hodin	30 %
Specializovaný SW	120 minut	24 hodin	20 %
Přístup k externím IS	120 minut	4 hodiny na předání správci externího IS	30 %
Konektivita u VIP uživatele	30 minut	4 hodiny	20 %
Běžný SW VIP uživatele	30 minut	24 hodin	10 %
Přístup k externím IS VIP uživatele	30 minut	4 hodiny na předání správci externího IS	15 %
CENY			
Položka	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena v Kč s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	160 524	32 105	192 629
Rozsah požadovaných činností			

3. Ad-hoc činnosti mimo standardní rámec

Označení služby	ICT-003	Typ	Paušální
Název služby	Nadstandardní činnosti dle potřeby		
Název role	ID role	Předpokládaný maximální rozsah alokace (z pracovní doby 40 hodin týdně)	
Project manager	PM	100 %	
Systémový architekt	SAR	20 %	

Systémový analytik	SAN	20 %	
Programátor	PR	40 %	
Tester	TE	20 %	
Systémový administrátor	SAD	30 %	
CENY			
Položka	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Cena v Kč s DPH
Cena za 1 člověkodenní – PM	7 840	1 568	9 408
Cena za 1 člověkodenní – SAR	7 600	1 520	9 120
Cena za 1 člověkodenní – SAN	7 360	1 472	8 832
Cena za 1 člověkodenní – PR	6 400	1 280	7 680
Cena za 1 člověkodenní – TE	5 600	1 120	6 720
Cena za 1 člověkodenní – SAD	4 000	800	4 800
Rozsah požadovaných činností			

PŘÍLOHA Č. 3

Pravidla personálního zajištění provozu oddělení ICT

Služby pro zajištění provozu a kvalifikovaného rozvoje informačních a komunikačních technologií Magistrátu města Chomutova poskytované v rámci Outsourcingu ICT budou nadále zajišťovány především současnými pracovníky společnosti T-SOFT a.s., kteří od 1. 10. 2008 byli převedeni k naší společnosti z původního oddělení IT MMCH. Jejich perfektní znalost místního prostředí, všech používaných informačních systémů a technologií potřebných pro jejich provoz zaručuje vysokou kvalitu poskytovaných služeb a zachování kontinuity poskytovaných služeb pro další období v letech 2013 – 2016.

1. Pojetí problematiky systémové integrace a vykonávaných činností v rámci zajištění podpory ICT MMCH – Outsourcingu

Pojem systémové integrace a s ní související poskytované služby je podrobně uveden [v příloze č. 1](#) této smlouvy.

Služby poskytované v rámci Outsourcingu, které konkrétně reflektují na předmět této zakázky, budou zajišťovány současnými pracovníky Oddělení ICT. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb bude zároveň posílena součinností se specializovanými odborníky na danou problematiku ze společnosti T-SOFT a.s.

1.1 Mezi hlavní rámcové oblasti pravidelných činností ICT budou patřit:

- Základní činnosti.
- Konfigurace vlastností.
- Konfigurace přístupových práv.
- Monitoring a diagnostika.
- Optimalizace a profylaxe.
- Management a administrace.



Obrázek – rámcové činnosti

1.2 Specifikace outsourcovaných služeb

Poskytované spektrum služeb pokrývá v plné šíři potřeby uživatele na profesionální a efektivní správu a provoz. Tyto služby značně usnadňují následný provoz informačního systému a redukuje celkové náklady na jeho údržbu. Ve směru k uživatelům bude nastolen takový uživatelský režim, který zamezí jakémukoliv zásahu uživatele do konfigurace IT techniky společně s nutností zamezení neoprávněné instalace a používání jen schváleného SW vybavení. K zabezpečení spolehlivé správy SW a HW bude dále zajištěno:

- Evidence užívaného SW vybavení s podklady o legálnosti.
- Zamezení neoprávněné instalace, či užívání neschváleného SW, za účelem sjednocení softwarové platformy a omezení nežádoucích aktivit uživatelů s přenesením zodpovědnosti.
- Instalace SW prostředků pouze určenými pracovníky „oddělení IT“ na základě požadavků uživatelů po předchozím, vzájemném odsouhlasení oprávněnosti požadavku určenými osobami.
- Průběžná údržba SW (upgrade, update) s cílem zajištění bezproblémového provozu.
- Zajišťování aktualizace SW vybavení za podpory dodavatelů IS.
- Evidence provozovaného SW a HW jmenovitě na každého uživatele (specifikační list PC).
- Pohyb IT techniky mezi uživateli bude sledován a evidován na základě evidované dokumentace.
- Sledování záručních a pozáručních oprav HW.
- Průběžná údržba HW s cílem zajištění bezproblémového provozu.
- Plán obnovy HW na základě čtyřletého cyklu výměny HW.
- Plán nákupu nového HW dle schválených požadavků s cílem lepšího plánování investic a úspory finančních prostředků.

1.2.1 Správa HW prostředků

Fond spravovaných HW prostředků bude dán seznamem, který bude součástí protokolu o předání Služby při její inicializaci. Mezi spravované HW prostředky lze řadit servery, pracovní stanice, přídavná zařízení (pásková mechanika, externí disky apod.), aktivní a pasivní síťové prvky a propojovací prvky (kabeláž apod.).



Obrázek – Správa HW prostředků

1.2.2 Správa SW prostředků

Fond spravovaných SW prostředků bude dán seznamem, který bude součástí protokolu o předání Služby při její inicializaci. Mezi spravované SW prostředky lze řadit páteřní SW, běžný uživatelský SW a specializovaný SW.



Obrázek – Správa SW prostředků

1.2.3 Správa Služeb

Služby nezbytné k zajištění kontinuity provozu IS MMCH lze rozdělit do několika kategorií:

- Konektivita v síti:
 - Konektivita lokální sítě.
 - Konektivita bezdrátové sítě.
 - Konektivita Internetu.
 - Správa fondu IP adres.
 - Základní síťové služby (DHCP, DNS, WINS, RAS apod.).
- Správa páteřního SW:
 - Logické schéma sítě (doménová infrastruktura, doménové účty a politiky).
 - Operační systémy a jejich součásti.
 - Databázové systémy.
 - Poštovní systémy.
 - Webové systémy.
 - Infrastruktura veřejného klíče.
 - Firewall, antivir, antispam.
 - Zálohování a dostupnost dat.
- Správa běžného uživatelského SW:
 - Serverové i klientské části SW dle seznamu při inicializaci Služby (MS Office, MS Word, MS Visio apod.).
- Správa specializovaného SW (ve spolupráci s dodavatelem SW):
 - Serverové i klientské části SW dle inventurního seznamu (e-Spis, VITA, GORDIC, GINIS, GIS...).
- Správa přístupu k externím IS (ve spolupráci se správci externích IS):

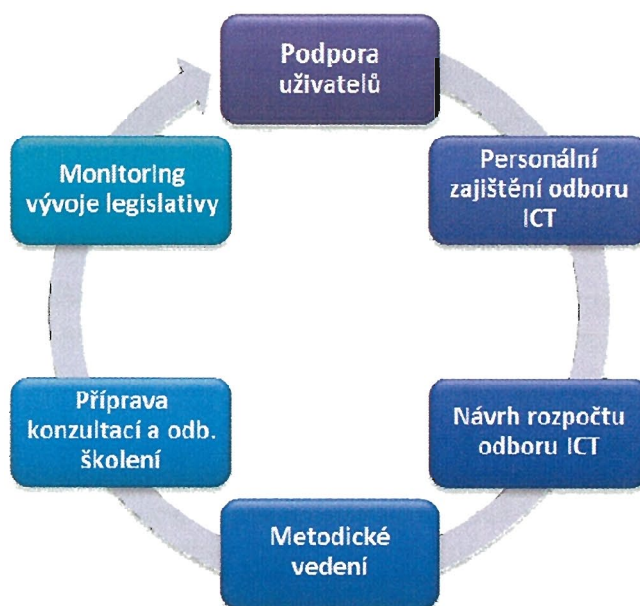
Handwritten signature or initials in the bottom right corner.

- IS veřejné správy, centrální registry apod.

1.2.4 Ostatní služby

Mezi standardní pravidelné činnosti ICT pro oblast managementu a administrace patří:

- Podpora VIP i koncových uživatelů.
- Personální zajištění oddělení ICT.
- Návrh rozpočtu oddělení ICT.
- Metodické vedení.
- Příprava konzultací a odborných školení.
- Monitoring vývoje legislativy.



Ostatní služby

2. Garantovaná dostupnost pracovníků, organizace vedení a způsob monitoringu provozu odboru ICT

Pracovníci zajišťující poskytované služby budou vzhledem k místu plnění smlouvy resp. místu poskytování služeb, uvedeném v odst. 4.2 této smlouvy, trvale přítomni v sídle a pracovišti Objednatele, po celou provozní dobu MMCH, definovanou v organizačním řádu MMCH a v [příloze č. 4](#) této smlouvy. Konkrétně se jedná o tyto lokality:

- Zborovská 4602,
- Náměstí 1. máje 1,
- Husovo náměstí.

Garantovaná součinnost profesionálních odborníků s dlouholetými zkušenostmi z oblasti systémové architektury, programátorskými i analytickými či s vedením týmu a rozsáhlých projektů naplní požadavek na zajištění odborného zázemí a vedení pracovníků ICT.

V souvislosti s poskytnutím maximálního komfortu nejen managementu města, ale i ostatním zaměstnancům MMCH bude využito služby Helpdesk, která bude poskytovat statistické výstupy o činnosti oddělení ICT prezentované na pravidelných kontrolních dnech. Součástí těchto statistických dat budou údaje o závažnosti incidentu, době reakce a řešení incidentů či požadavků a jejich počtu. Výše uvedeným způsobem bude prováděn monitoring provozu odboru IT a vyhodnocována či optimalizována efektivita provozu.

Oddělení ICT bude pracovat na základě předem a smluvně definovaných SLA parametrů specifikujících měřitelné veličiny úrovně poskytovaného servisu uvedené v [příloze č. 4](#) této smlouvy či v Katalogových listech uvedených v [příloze č. 2](#) této smlouvy. Bude tak zaručena doba odezvy na jakýkoliv evidovaný problém a poskytované služby budou moci být pravidelně statisticky vyhodnocovány na základě měřitelných veličin.

PŘÍLOHA Č. 4

Reporting poskytovaných služeb a způsob kreditace

1. Struktura a rozsah služeb

1.1 Vymezení služeb SLA podpory

1. Poskytovatel bude Objednateli v místě určeném Objednatelům poskytovat služby v níže uvedené struktuře a rozsahu:

Označení služby	Název služby	SLA
ICT-001	Standardní pravidelné činnosti ICT	Medium
ICT-002	Řešení nestandardních událostí ICT	High
ICT-003	Ad-hoc činnosti mimo standardní rámec	Low

2. Poskytovatel bude poskytovat garantovanou servisní podporu v rámci výše uvedených služeb dle parametrů, uvedených v [kapitole č. 2 této přílohy](#), pro řešení standardních i nestandardních činností ICT v rámci MMCH.
3. Tyto služby budou hrazeny dle způsobu uvedeného v [kapitole č. 7 smlouvy](#) „Cena a platební podmínky“.

1.2 Měření parametrů SLA jednotlivých služeb

Pro potřeby monitorování doby reakce a doby vyřešení jednotlivých incidentů, které jsou předmětem SLA podporovaných služeb, bude Poskytovatel povinen zakomponovat do své aplikace HelpDesk vhodné měřící mechanismy pro zajištění přehledu, a to tak, aby bylo možné zaznamenat a měřit u definovaných kategorií incidentu uvedených v [odst. 2.6 této přílohy](#) přesné časy následujících odezev:

- doba reakce
- doba vyřešení

2. Popis a parametry služeb

2.1 Služba – Standardní pravidelné činnosti ICT

Služba	
Kód služby	ICT – 001
Název služby	Standardní pravidelné činnosti ICT
Popis služby	Služba zahrnuje běžnou denní správu a provozní podporu ICT MMCH, která pokrývá oblasti, které řeší: <ol style="list-style-type: none"> 1. Základní činnosti 2. Konfiguraci vlastností 3. Konfiguraci přístupových práv 4. Monitoring a diagnostiku 5. Optimalizaci a profilaxi 6. Management a administraci Frekvence a předpokládaný rozsah alokace jednotlivých kapacit je uveden

	v katalogových listech, jež jsou součástí přílohy č. 2 smlouvy.			
SLA	Medium			
SLA parametry				
Rozsah zaručeného provozu služby	Doba reakce (v minutách)	Doba řešení (v hodinách)		
Provozní doba MMCH	-	-		
Vymežující podmínky				
Počet uživatelů	Skupina uživatelů			
0 – 260	Pracovníci MMCH			
Měření dostupnosti				
Pro vyhodnocení SLA se sleduje plnění dohodnutých termínů jednotlivých činností (splněn/nesplněn-o kolik).				
Popis činností				
<ul style="list-style-type: none"> • Základní činnosti <ul style="list-style-type: none"> ○ Montáž, nastavení HW ○ Oprava, reklamáce HW ○ Plán obnovy HW ○ Nákup, evidence HW ○ Instalace a nastavení SW ○ Aktualizace SW ○ Plán obnovy SW ○ Nákup a evidence SW • Konfigurace vlastností <ul style="list-style-type: none"> ○ Konektivita v síti ○ Páteřní SW ○ Běžný uživatelský SW ○ Specializovaný SW ○ Přístup k externím IS • Konfigurace přístupových práv <ul style="list-style-type: none"> ○ Páteřní SW ○ Běžný uživatelský SW ○ Specializovaný SW ○ Přístup k externím IS • Monitoring a diagnostika kontrola logů <ul style="list-style-type: none"> ○ Konektivita v síti ○ Páteřní SW ○ Běžný uživatelský SW ○ Specializovaný SW ○ Přístup k externím IS 				

- Optimalizace, profylaxe
 - Konektivita v síti
 - Páteřní SW
 - Běžný uživatelský SW
 - Specializovaný SW
- Management a administrace
 - Podpora uživatelů
 - Metodické vedení
 - Návrh rozpočtu odboru ICT
 - Personální činnost
 - Konzultace, odborná školení
 - Aktualizace dokumentace
 - Monitoring vývoje legislativy

2.2 Služba – Řešení nestandardních událostí

Služba				
Kód služby	ICT – 002			
Název služby	Řešení nestandardních událostí			
Popis služby	<p>Služba zahrnuje provozní podporu hlavních i vedlejších IS MMCH a správu incidentů zahrnující tyto oblasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konektivita u VIP uživatele • Běžný SW VIP uživatele • Přístup k externím IS VIP uživatele • Konektivita v síti • Páteřní SW • Běžný uživatelský SW • Specializovaný SW • Přístup k externím IS <p>Předpokládaný rozsah alokace jednotlivých kapacit je uveden v katalogových listech, které jsou součástí přílohy č. 2 smlouvy.</p>			
SLA	High			
SLA parametry				
Rozsah zaručeného provozu služby	Provozní doba MMCH			
Oblast incidentu	Doba reakce (v minutách)	Doba řešení (v hodinách)	Poznámka	
Konektivita u VIP uživatele	30	4		
Běžný SW VIP uživatele	30	24		
Přístup k externím IS VIP uživatele	30	4	na předání správci externího IS	

Konektivita v síti	60	24		
Páteřní SW	60	24	+ doba dodavatele SW	
Běžný uživatelský SW	120	24		
Specializovaný SW	120	48		
Přístup k externím IS	120	4	na předání správci externího IS	
Rozsah zaručeného provozu služby				

Vymezující podmínky

Počet uživatelů	Skupina uživatelů
0 – 260	Pracovníci MMCH

Měření dostupnosti

Dostupnost služby je počítána na základě incidentů hlášených uživateli na HelpDesk Poskytovatele.

Popis činností

Zabezpečení provozu páteřních, uživatelských a speciálních IS, zajištění VIP i běžné uživatelské konektivity v síti, zajištění přístupu k externím IS.

Řešení incidentů hlášených uživateli na HelpDesk Poskytovatele.

Povinnost svolat koordináční schůzku k řešení problémů, a to v termínu dle závažnosti řešeného problému a podmínek SLA. Poskytovatel je povinen ze schůzky zajistit zápis a vyžadovat plnění úkolů ve stanovených termínech.

Tvorba Výkazu měsíční činnosti v rámci SLA bude zahrnovat výčet konkrétních dílčích činností s uvedením doby reakce, doby řešení, osoby, která činnost provedla.

2.3 Služba – Ad-hoc činnosti mimo standardní rámec

Služba				
Kód služby	ICT – 003			
Název služby	Ad-hoc činnosti mimo standardní rámec			
Popis služby	Služby poskytované nad rámec služeb ICT – 001 a ICT – 002, realizované na základě písemné objednávky Objednatele společně s jejím zadáním na HelpDesk Poskytovatele, včetně uvedeného čísla písemné objednávky.			
SLA	Low			
SLA parametry				
Rozsah zaručeného provozu služby	Doba reakce (v minutách)	Doba řešení (v hodinách)		
Provozní doba MMCH	-	-		
Vymezující podmínky				
Počet uživatelů	Skupina uživatelů		Odpovědnost	

0 – 260	Pracovníci MMCH	Dodavatel
Měření dostupnosti		
Pro vyhodnocení SLA se sleduje plnění dohodnutých termínů jednotlivých zadání (objednávek) – (splněn/nesplněn-o kolik).		
Popis činností		
Služba zahrnuje následující činnosti: Projektové, systémové, programátorské, analytické, koncepční a konzultační činnosti, které jsou mimo standardní rámec služeb ICT – 001 a služby ICT – 002, resp. přímo nesouvisí s předmětem plnění uvedeného v příloze č. 1 smlouvy .		

2.4 Definice parametrů služeb

Popis použitých parametrů služeb:

Název parametru	Vysvětlení
Kód služby	Jednoznačné označení služby. Slouží pro odkazování na danou službu v dokumentech.
Název služby	Pojmenování služby.
Popis služby	Stručný a výstižný popis služby.
SLA	Začlenění do jedné ze tří kategorií služby dle významnosti
Rozsah zaručeného provozu služby	Časové období, kdy musí být služba dostupná. Jsou definovány například následující režimy: 5x8 – v pracovní dny 8.00-16.00 hodin 5x16 – v pracovní dny 6.00-22.00 hodin 7x24 – nepřetržitě všechny dny v roce 0.00 – 24.00 hodin
Doba reakce (v minutách)	Maximální časový interval Od nahlášení incidentu do okamžiku zahájení řešení a v případě možnosti také o sdělení předpokládané doby jejího ukončení.
Doba vyřešení incidentu	Orientační předpoklad doby potřebné k vyřešení incidentu
Počet uživatelů	Počet uživatelů, kteří mohou službu využívat (nejedná se tedy o počet současně přihlášených uživatelů)
Skupina uživatelů	Určuje, o jaký typ uživatele se jedná (např. zaměstnanci MMCH, externí uživatelé, apod.)

2.5 Servisní okna

Objednatel definuje po dohodě s Poskytovatelem servisní okna následovně:

- U služeb s kategorií SLA v hodnotě HIGH bude servisní okno každou první sobotu v měsíci, v čase mezi 02 až 06h ráno.
- U služeb s kategorií SLA v hodnotě MEDIUM a LOW bude servisní okno možné kdykoli po nahlášení potřeby ze strany Poskytovatele, a to VŽDY v čase mimo sledovanou (měřenou) dobu provozu dle definice v příslušném definičním listu.

2.6 Kategorie incidentů

Incidenty v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na koncové uživatele. Klasifikaci kategorie incidentu provádí Objednatel při písemné specifikaci incidentu na HelpDesk Poskytovatele, kterou reviduje, případně upravuje na základě zjištění Poskytovatel.

Klasifikace kategorie incidentu	Popis
Incident kategorie A	Aplikace/systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost aplikace/systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Zákazníka, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody. Zjistit lze pomocí monitorovacích systémů nebo nahlásí Objednatel (jeho zaměstnanec) na HelpDesk Poskytovatele.
Incident kategorie B	Funkčnost aplikace/systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí). Zjistit lze někdy pomocí monitorovacích systémů nebo nahlásí zaměstnanec Objednatele na HelpDesk Poskytovatele.
Incident kategorie C	Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžný provoz aplikace/systému. Zjistit nelze pomocí monitorovacích systémů, nahlásí zaměstnanec Objednatele na HelpDesk Poskytovatele.

3. Provozní doba

Provozní doba Magistrátu města Chomutova je definována v [příloze č. 8 smlouvy](#) a je stanovena takto:

Pondělí	06:30 – 18:00
Úterý	06:30 – 15:30
Středa	06:30 – 18:00
Čtvrtek	06:30 – 15:30
Pátek	06:30 – 14:30

4. Podmínky a způsob poskytování služeb

Podmínky pro poskytování služeb Poskytovatelem dle [kapitoly č. 3 smlouvy](#) a případné další součinnosti pro plnění Objednatele vůči Zákazníkovi jsou uvedeny v [příloze č. 1 smlouvy](#).

5. Vyhodnocování kvality služeb a kreditace

1. Pokud Poskytovatel nedosáhne sjednané úrovně SLA v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování služeb, vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny ve výši stanovené v parametru označeném jako „Kredit“ v každém jednotlivém SLA. Tento nárok bude automaticky Poskytovatelem zohledněn ve faktuře za poskytování Služeb v kalendářním měsíci následujícím po kalendářním měsíci, na který se nárok vztahuje.
2. Kredity jsou nastaveny do tří úrovní podle toho, jaká je úroveň SLA příslušné služby (úroveň SLA nabývá hodnot High, Medium, Low – viz definiční list příslušné služby)

uvedený v [kapitole č. 2 této přílohy](#)). V tabulce níže jsou uvedeny výše „kreditů“ pro příslušné parametry SLA a způsob jejich výpočtu.

- Maximální výše slevy z ceny u jednotlivého parametru u každé dílčí Služby nesmí v měsíci překročit částku odpovídající 50 % ceny za příslušnou dílčí Službu v daném měsíci

Tabulka: Výše kreditů za nesplnění parametrů SLA pro poskytované služby a způsob výpočtu celkového kreditu.

Název parametru	Kredit služba High	Kredit služba Medium	Kredit služba Low	Způsob výpočtu
Doba reakce (v minutách)	1 000 Kč	500 Kč	100 Kč	Za každých započatých 30 minut přes povolený limit
Doba vyřešení kategorie A	2 000 Kč	1 000 Kč	500 Kč	Za každou započatou hodinu přes povolený limit
Doba vyřešení kategorie B	1 000 Kč	500 Kč	250 Kč	Za každých 8 provozních hodin služby přes povolený limit
Doba vyřešení kategorie C	500 Kč	250 Kč	100 Kč	Za každých 16 provozních hodin služby přes povolený limit

6. Reporting a evidence poskytování služeb

6.1 Výkaz činností v rámci SLA

Činnosti provedené v rámci služeb dle [odstavce 2.1 této přílohy](#) budou vykazovány na souhrnném výkazu plnění (dále jen „SVP“) v rozsahu dle podmínek uvedených v části „Popis činností“ v jednotlivých definičních listech v [kapitole č. 2 této přílohy](#). Rozsah jednotlivých činností bude uveden v člověkohodinách a SVP budou zaslány odpovědné osobě Objednatele vždy nejpozději 10. pracovní den v měsíci následujícím po vykazovaném období.

Činnosti provedené v rámci služeb dle [odstavce 2.2 této přílohy](#) budou vykazovány v rámci přehledu incidentů s uvedením informace o kategorii incidentu, době reakce a době vyřešení. V případě nedodržení SLA, bude uvedeno v „Měsíčním výkazu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA“ vyhodnocení kreditů, dle tabulky pro výpočet kreditů uvedené v [kapitole č. 5 této přílohy](#).

6.2 Ad-hoc činnosti mimo standardní rámec

- Činnosti realizované dle [odstavce 2.3 této přílohy](#) budou evidovány v rámci jednotlivých požadavků, které jsou součástí písemné objednávky zasílané Objednatelem a schválené Poskytovatelem.
- Činnosti realizované dle [odstavce 2.3 této přílohy](#) se provádí a akceptují v souladu s podmínkami uvedenými v [kapitole č. 8 smlouvy](#).
- Fakturace těchto služeb ze strany Poskytovatele se provádí v souladu s [kapitolou č. 7 smlouvy](#).

7. Řešení neshod

V případě neshod při provádění plnění dle Smlouvy, které se nepodařilo vyřešit na úrovni pověřených osob, jsou pověřené osoby povinny eskalovat tuto neshodu k řešení na úroveň statutárních zástupců, signatářů Smlouvy.

8. Práva a povinnosti Poskytovatele

- Poskytovatel je povinen při zajištění plnění služeb dle kapitoly č. 2 této přílohy postupovat v souladu s podmínkami uvedenými v příloze č. 1 a č. 3 smlouvy.
- Jestliže za účelem plnění některé další služby, která je předmětem smluvního vztahu Zákazníka a Objednatele a není předmětem této smlouvy, je pro plnění Objednatele vůči Zákazníkovi nutná součinnost Poskytovatele, která přesahuje rámec jeho plnění v rámci uvedených služeb, avšak se službou přímo či nepřímo souvisí, pak jí Poskytovatel poskytne v přiměřeném rozsahu odpovídajícím jeho kapacitním možnostem a vykáže jí jako plnění v rámci příslušné služby. Jestliže vyžadovaná součinnost nesouvisí s uvedenou službou ani nepřímo, bude poskytována na základě samostatné objednávky v rámci Ad-hoc činností uvedených v odstavci 2.3 této přílohy.
- Poskytovatel je oprávněn spolurozhodovat o zásadních úpravách infrastruktury, jež mají zásadní dopad na chod a správu jím udržovaného systému.
- Poskytovatel se zavazuje bez další zvláštní výzvy Objednatele zaplatit Objednateli fakturu ve výši souhrnné měsíční smluvní pokuty za nedodržení kvalitativních ukazatelů za uplynulý měsíc podle "Měsíčního výkazu o vyhodnocení dodržení parametrů SLA" vyhotoveného v souladu s kapitolou 5 této přílohy, a to nejpozději do 30 dnů ode dne doručení této faktury Poskytovateli.

F.
Kovář

PŘÍLOHA Č. 5

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

• ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Václav Fiala
Adresa	Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
E-mail	v.fial@chomutov-mesto.cz
Telefon	602 442 343, 474 637 280
Fax	474 637 242

• ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Milan Vlačiha
Adresa	Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
E-mail	m.vlaciha@chomutov-mesto.cz
Telefon	724 011 030, 474 637 480
Fax	474 637 242

Za Poskytovatele:

• ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA
Adresa	Novodvorská 1010/14, 142 01 Praha 4 – Lhotka
E-mail	vanecek@tsoft.cz
Telefon	+420 261 710 561-2
Fax	+420 261 710 563

• ve věcech obchodních a ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	Ing. Luděk Novák
Adresa	Novodvorská 1010/14, 142 01 Praha 4 – Lhotka
E-mail	novak@tsoft.cz
Telefon	+420 222 268 706
Fax	+420 261 710 563

tr

PŘÍLOHA Č. 6

Seznam subdodavatelů

Uchazeč podává nabídku sám.



PŘÍLOHA Č. 7

Harmonogram

Milník	Termín plnění
Podpis (účinnost) Smlouvy	T0
Inicializace Pravidelné Služby – ICT-001	T0 + 7 dní
Inicializace Pravidelné Služby – ICT-002	T0 + 7 dní
Ukončení poskytování Služeb	T0 + 4 roky

T0 = den nabytí účinnosti Smlouvy.



PŘÍLOHA Č. 8

Organizační řád Objednatele

(tvoří volnou přílohu)

Smlouva o poskytování ICT služeb



PŘÍLOHA Č. 9
Zadávací dokumentace
(tvoří volnou přílohu)

TSOFT a.s.
Novodvorská 101C/14
142 01 Praha 4-Lhůvka
Tel.: 261 710 561/62
Fax: 261 710 563
IČ: 40766314
DIČ: CZ40766314

www.tsoft.cz