

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel **Městská část Praha 2**
Se sídlem: náměstí Míru 20/600, Praha 2, PSČ 120 00
Jednatel: Ing. Martin Víšek, zástupce starostky
IČ: 00063461

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel **TOTAL SERVICE s.r.o.**
Se sídlem: U Uranie 954/18, 170 00, Praha 7
Jednatel: Václav Novák, MBA, jednatel společnosti
IČ: 25618067
DIČ: CZ25618067
OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 55236
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.,
Číslo účtu 579 579 583 / 0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)
(dále jen „**Smlouva**“)

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. Tato Smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení pro zadání veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Správa a provoz serverové infrastruktury a vybraných aplikací**“. Veškeré zadávací podmínky k veřejné zakázce jsou pro Poskytovatele závazné a jsou uvedeny v dokumentu „VÝZVA k podání nabídky na veřejnou zakázku malého rozsahu č. OI/2017/04 s názvem „Správa a provoz serverové infrastruktury a vybraných aplikací“.
- 2.2. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Výslovně potvrzuje, že prověřil veškeré podklady a pokyny Objednatel, které obdržel do dne uzavření této Smlouvy i pokyny, které jsou obsaženy v zadávacích podmínkách, které Objednatel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny výše uvedené podmínky a okolnosti.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby správy a provozu serverové infrastruktury a vybraných aplikací (dále jen „**Služby**“), a to v následujících oblastech:

Správa a provoz serverové infrastruktury a vybraných aplikací:

- A. Správa a provoz poštovních serverů MS Exchange
- B. Správa a provoz Infrastruktury Microsoft Active Directory
- C. Správa a provoz Zálohování
- D. Správa a provoz Virtuálních serverů na platformě VMWARE
- E. Správa a provoz Databázových serverů MS SQL a Oracle
- F. Správa a provoz serverové infrastruktury Windows a Linux
- G. Správa SAN a datových uložišť
- H. Správa a provoz serverů pro virtualizaci aplikací, platforma MS Windows RDS a Citrix XenApp

- 3.2. Pro účely této smlouvy se za Služby považují Služby poskytované kontinuálně (dále také jen „**Kontinuální Služby**“), které jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy prostřednictvím katalogových listů služeb (dále jen „**katalogový list**“). Za jednorázové služby se dle této smlouvy považují služby požadované Objednatelům na základě písemných požadavků a jedná se o služby poskytované nad rámec Kontinuálních služeb, které nejsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, tj. v katalogovém listu.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb vycházet z popisu stávajícího stavu serverové infrastruktury, který je ve stavu aktuálním ke dni uzavření této Smlouvy uveden v příloze č. 3 této Smlouvy. Objednatel je po projednání s Poskytovatelem oprávněn přílohu č. 3 této Smlouvy změnit dle aktuálního stavu serverové infrastruktury, případná aktualizace přílohy č. 3 bude mít přednost před zněním přílohy č. 3 této Smlouvy.
- 3.4 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by došlo na základě rozvoje serverové infrastruktury Objednatel ke změnám nebo úpravám infrastruktury, která je předmětem Služeb, oproti jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám infrastruktury, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem Služeb, nebudou takovéto úpravy a změny považovány za změnu Služeb dle čl. 3.1 ani změnu Smlouvy, za předpokladu, že:
- 3.4.1. Poskytovatel tyto změny a úpravy odsouhlasil; a
- 3.4.2. předmětné změny a úpravy nemají vliv na sjednanou cenu, termíny a kvalitu Služeb.
- 3.5. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu za řádně a včas poskytnuté Služby dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že k Službám a veškerým jejich součástem poskytne a zajistí Objednateli veškerá licenční oprávnění dle čl. 9 této Smlouvy.
- 3.7. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není zajištění podpory, prodloužení záruky u výrobce zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.8. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není placení podpory a maintenance poplatků výrobcům software, zařízení a systémů, které Služba zahrnuje.
- 3.9. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy nejsou migrace či instalace nových verzí systémů.
- 3.10. Součástí poskytování Služeb podle této Smlouvy není dodávka HW ani SW vybavení.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Služby vymezené v příslušném katalogovém listě budou poskytovány ode dne nabytí

účinnosti této Smlouvy.

- 4.2. Zahájením Kontinuální Služby se rozumí protokolární předání Kontinuální Služby dle katalogového listu Poskytovateli. Protokol o předání Služby musí být podepsán zástupcem Objednatele a Poskytovatele. Ode dne podpisu protokolu o předání Kontinuální Služby je daná Kontinuální Služba poskytována Poskytovatelem až do konce účinnosti této Smlouvy.
- 4.3. Přechodné období, v délce trvání 1 měsíc, je ochranná lhůta určená k úplnému předání a převzetí Služby. Ukončovací období je ochranná lhůta určená k předání Služeb na nového poskytovatele nebo zpět na Objednatele. Smluvní strany se zavazují poskytnout patřičnou součinnost. Na výzvu Objednatele se Poskytovatel zavazuje prodloužit spolupráci až o další 3 měsíce, následující po smluvním období, které je uvedeno v čl. 13.1 Během Přechodného i Ukončovacího období nejsou uplatňovány sankce uvedené v příloze č.2.
- 4.4. Jednorázové Služby budou poskytovány dle konkrétních písemných požadavků předaných Objednatelem Poskytovateli. Požadavek na poskytnutí Jednorázových Služeb bude Poskytovateli předán písemně, přičemž musí obsahovat minimálně následující údaje:
 - a) identifikaci Katalogového listu, na jehož základě má být Jednorázová Služba poskytnuta;
 - b) podrobný popis požadovaných Jednorázových Služeb;
 - c) předpokládaný rozsah požadovaných Jednorázových Služeb a předpokládanou celkovou cenu za realizaci požadavku;
 - d) požadovaný termín poskytnutí Jednorázových Služeb;
 - e) předpokládaný rozsah součinnosti Objednatele;
 - f) kontaktní osobu Objednatele, která odpovídá za realizaci požadavku.
- 4.5. Poskytovatel je povinen písemně potvrdit přijetí požadavku nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí. Potvrzením se stává požadavek pro Poskytovatele závazným a Poskytovatel je povinen poskytnout Jednorázové Služby v rozsahu, způsobem a v termínech stanovených v požadavku, za cenu v požadavku určenou. Pokud Poskytovatel s požadavkem nebo jeho jednotlivými částmi nesouhlasí, je povinen o tom Objednatele informovat nejpozději do jednoho (1) pracovního dne ode dne jeho přijetí.
- 4.6. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika spojená s realizací požadavku. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb vedlo ke zhoršení výkonu ICT infrastruktury Objednatele či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele předem upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy trvá na plnění stanoveném v požadavku, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle požadavku, ledaže překročil pokyny vydané Objednatelem.
- 4.7. Veškeré vady zjištěné v průběhu nebo po realizaci požadavku je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli. V případě, že v průběhu realizace požadavku nebo po dokončení jeho realizace Objednatel zjistí dvě a více vad serverové infrastruktury Objednatele způsobených prováděním požadavku, je oprávněn plnění dle požadavku

jednostranně ukončit. Poskytovatel je povinen opravit zjištěné vady a informovat Objednatele o možnosti pokračování v poskytování Služeb dle zadaného požadavku.

- 4.8. O dokončení realizace požadavku bude vyhotoven zápis, který bude podepsán oprávněnými osobami obou stran. Zápis o dokončení realizace požadavku je podkladem pro vyhotovení Výkazu poskytovaných služeb.
- 4.9. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s třetími stranami, poskytujícími služby v podpoře a správě HW a SW, týkající se serverové či síťové infrastruktury Objednatele a poskytované Služby.
- 4.10. V případě, že pro další bezproblémový chod servisovaných systémů bude nutné provést zásah do některého ze systémů vyžadující krátkodobou nedostupnost služby, nebo systému, má dodavatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušný zásah proveden. Tento servisní interval musí být oznámen Objednateli minimálně 3 pracovní dny předem, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak a bude specifikovaná čas a doba trvání výpadku. Objednatel je povinen vyjádřit se k požadovanému termínu, času a době trvání výpadku, případně navrhnout jiný termín vhodný pro provedení zásahu nejpozději do 2 pracovních dní od prokazatelného doručení požadavku odpovědné osobě Objednatele, pokud není po vzájemné dohodě stanoveno jinak. Dodavatel i Objednatel učiní veškerá opatření, aby dohodnutý servisní interval trval co nejkratší dobu. Pokud dodavatel časově překročí dohodnutý servisní interval bez odsouhlasení Objednatel, je to vnímáno jako závada příslušné kategorie.
- 4.11. Pokud Objednatel požaduje instalaci nové komponenty systému a s touto instalací je spojen výpadek poskytované služby, má Poskytovatel právo domluvit si servisní interval, ve kterém bude příslušná instalace provedena.
- 4.12. Objednatel bude poskytovat nezbytné informace a součinnost, potřebné pro plnění dílčích aktivit dodavatelem, v souladu s bezpečnostními politikami Objednatele:
 - o Administrátorská přístupová oprávnění ke spravovaným a administrovaným systémům v majetku Objednatele
 - o Dokumentace základní integrační a komunikační infrastruktury
 - o Zajištění fyzického přístupu ke spravovaným systémům v režimu 24x7, nejpozději do 2 hodin od vyžádání
 - o Zajištění min. 1 pracovního místa s připojením do sítě LAN a internet v prostorách Objednatele
 - o Osobám odpovědným za poskytování servisních služeb bude zajištěn vzdálený přístup do systému Objednatele prostřednictvím VPN.

5. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje zahájit plnění této Smlouvy ke dni její účinnosti. Poskytovatel je povinen zajistit, aby Kontinuální Služby byly v plném rozsahu poskytovány nejpozději do 1 měsíce (Přechodné období) ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 5.2. Místem plnění jsou určené prostory Objednatele, tzn. budova Městská část Praha 2, Náměstí míru 20/600, 120 00 Praha 2.

6. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1. Cena Kontinuálních služeb dle jednotlivých katalogových listů je stanovena jako měsíční paušál v částce 60 500,- Kč bez DPH a cena za hodinu poskytované Jednorázové Služby je stanovena jako cena za hodinu práce v částce 1 100,- Kč bez DPH. Cena za Kontinuální i Jednorázové služby obsahuje veškeré náklady spojené s poskytováním služeb podle této Smlouvy a je cenou konečnou a nejvýše přípustnou.
- 6.2. Cena za Služby dle této Smlouvy bude Objednatel hrazena na základě faktury - daňového dokladu poskytovatelem vystavené Objednateli do 10. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém poskytovatel plnil dle této smlouvy. Faktura bude vystavená na základě Výkazu poskytovaných služeb dle čl. 8.1 této Smlouvy, který bude tvořit její přílohu. V případě, že Kontinuální Služby dle příslušného katalogového listu byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část paušální ceny za měsíc.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na určitou Jednorázovou Službu teprve tehdy, bude-li požadavek, který byl předmětem poskytovaných Jednorázových Služeb, zcela vyřešen (tj. bude podepsán zápis o dokončení realizace požadavku dle čl. 4.8 této Smlouvy).
- 6.4. Poskytovatel je povinen ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatel na slevu z ceny dle čl. 10.5 a 10.56 této Smlouvy.
- 6.5. K cenám bude účtována DPH dle příslušných právních předpisů.
- 6.6. Každá faktura – daňový doklad bude vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura bude Poskytovatelem odeslána na adresu Objednatel a bude mít, kromě zákonem stanovených údajů, zejména tyto náležitosti:
 - a) datum splatnosti;
 - b) číslo Smlouvy, číslo objednávky;
 - c) Výkaz poskytovaných Služeb;
 - d) vyčíslení slev z ceny;
 - e) IČ a DIČ Poskytovatele a Objednatel;
- 6.7. V případě, že zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 6.6 této Smlouvy, nebo nebude započítána sleva z ceny dle čl. 10.5 a 10.56 této Smlouvy, nebo nebude přiložen Výkaz poskytovaných služeb, nebo bude neúplná a nesprávná, je Objednatel oprávněn tuto fakturu ve lhůtě splatnosti Poskytovateli vrátit k opravě či doplnění. V takovém případě lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.8. Splatnost veškerých faktur - daňových dokladů, vystavených na základě této Smlouvy činí 14 dnů ode dne doručení řádně vystavené faktury Objednateli.
- 6.9. Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1. Smluvní strany se zavazují informovat bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran.
- 7.2. Poskytovatel je povinen realizovat předmět této Smlouvy řádně, pečlivě a v souladu s obecně závaznými právními předpisy. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s poskytováním Služeb bez zavinění Objednatele či v důsledku okolností vylučujících odpovědnost za škodu po dobu delší než pět (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.
- 7.3. Poskytovatel je povinen dodržovat veškeré interní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen. Poskytovatel je povinen zajistit, aby všechny osoby podílející se na poskytování Služeb dle této Smlouvy tyto předpisy dodržovaly.
- 7.4. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech a v kvalitě definovaných v jednotlivých katalogových listech - Service Level Agreements (dále jen „SLA“).
- 7.5. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v poskytování Služeb a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či hrozící výpadky poskytovaných Služeb.
- 7.6. Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 7.7. V případě, že dojde k výběru nového subjektu odlišného od Poskytovatele, který bude poskytovat Objednateli služby obdobné Službám dle této Smlouvy, nebo Objednatel zahájí nebo bude zvažovat výběr takového poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s Objednatелеm a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení Služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout součinnost během Ukončovací období, v délce trvání dle čl. 4.3 této Smlouvy.
- 7.8. Poskytovatel je oprávněn k poskytování Služeb využít subdodavatele. Při poskytování Služeb prostřednictvím subdodavatele odpovídá Poskytovatel, jako by Služby poskytoval sám.
- 7.9. Poskytovatel odpovídá za bezpečnost svých pracovníků. Před zahájením činnosti budou všichni pracovníci proškoleni o dodržování bezpečnosti práce odpovídající místním bezpečnostním pravidlům, a to v součinnosti s odborným specialistou Objednatele.
- 7.10. Poskytovatel je povinen do 5 dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy předložit Objednateli seznam pracovníků, kteří se budou podílet na poskytování Služeb, a tento seznam průběžně aktualizovat.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje, že poskytování Služeb neomezí současný provoz Objednatele a neohrozí bezpečnost v prostorách Objednatele.
- 7.12. Poskytovatel je povinen mít uzavřenou a dodržovat pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy v rozsahu 2.000.000,- Kč, a to po celou dobu trvání této Smlouvy. Existenci pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen prokázat Objednateli ke dni účinnosti této Smlouvy a neprodleně Objednateli písemně oznámit případné změny v těchto skutečnostech, jinak Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která nesplněním této

povinnosti vznikne. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu bezodkladně předložit. Pro případ porušení povinnosti udržovat pojištění odpovědnosti dle tohoto odstavce po celou dobu trvání Smlouvy sjednávají strany smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč, kterou je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli.

- 7.13. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb, zejména součinnost v rozsahu dle článku 4 této smlouvy.
- 7.14. Objednatel je oprávněn kontrolovat průběžně kvalitu poskytovaných Služeb a písemně Poskytovatele upozorňovat na zjištěné nedostatky.

8. EVIDENCE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

- 8.1. Poskytovatel předloží Objednateli po uplynutí každého kalendářního měsíce výkaz poskytovaných Služeb, který bude tvořit přílohu faktury – vyúčtování, a který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (dále jen „**Výkaz poskytovaných služeb**“).
- 8.2. Objednatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli Výkaz poskytovaných služeb písemně potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.3. Reporting SLA není předmětem Výkazu poskytovaných služeb.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje ke každé ze Služeb dle jednotlivých katalogových listů zprovoznit nejpozději do patnácti (15) dnů od zahájení poskytování dané Služby, systém dohledu poskytování Služeb, který umožní monitorování poskytování Služeb Objednatelům (dále jen „**Monitoring**“) tak, aby bylo možné sledovat a kontrolovat zejména plnění SLA ze strany Poskytovatele.
- 8.5. Na základě Monitoringu budou vypracovány a Objednateli doručovány přehledné a kompletní výkazy a výsledky Monitoringu (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě (příslušném katalogovém listu).
- 8.6. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu v příslušném katalogovém listě (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Není-li délka Vyhodnocovacího období uvedena v příslušném katalogovém listě, platí, že jeho **délka je 3 kalendářní měsíce**.
 - 8.6.1. Má-li být výsledkem Služeb dokument v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením tohoto čl. 8.6.1 této Smlouvy.
 - 8.6.2. Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelům na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která je mezi smluvními stranami dohodnuta.
 - 8.6.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k první verzi dokumentu do pěti (5) pracovních dnů od jeho doručení. Nevznese-li

Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho první verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.

- 8.6.4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze připomínky) provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 8.6.5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své připomínky k druhé verzi dokumentu do dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné připomínky, považují smluvní strany dokument ve znění jeho druhé verze za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
- 8.6.6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 8.6.7. Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného předávacího protokolu, který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do tří (3) pracovních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.6.8. Bude-li předání dokumentu ovlivněné vznesením případných připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.

9. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. Bude-li součástí Služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy autorské dílo podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Objednateli k užívání nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této Smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního (dále jen „**Licence**“). 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.
- 9.2. 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 třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.

- 9.3. 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 výjimečně možné po Poskytovateli spravedlivě požadovat udělení Licence v rozsahu dle čl. 9.1 této Smlouvy, zejména proto, že se jedná o tzv. standardní počítačové programy, 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.
- 9.4. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 9.5. 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.
- 9.6. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

10. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SMLUVNÍ POKUTY, SLEVA Z CENY, ÚROK Z PRODLENÍ

- 10.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu dle příslušných právních předpisů a této Smlouvy.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 10.3. Poskytovatel je povinen 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.
- 10.4. V případě prodlení Poskytovatele s dodržáním sjednaného termínu poskytnutí Služeb, na které se nevztahuje SLA, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každý i započatý den a případ prodlení.
- 10.5. V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „sleva z ceny“), jejíž výše uje stanovená v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 10.6. Sleva z ceny dle čl. 10.5 této Smlouvy se uplatní pouze v případě, že čl. 10 této

Smlouvy neobsahuje pro konkrétní typ prodlení zvláštní smluvní pokuty.

- 10.7. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 5.1, nebo 7.8 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost poskytnout součinnost v souvislosti s převzetím Služeb jiným poskytovatelem dle čl. 7.7 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.9. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 9.1, nebo 9.2, nebo 9.3 této Smlouvy, a toto porušení nenapraví ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.10. V případě, že Poskytovatel poruší některou ze svých povinností stanovenou mu čl. 11 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
- 10.11. Objednatel není oprávněn uplatnit smluvní pokuty ani slevy z ceny vyplývající z porušení povinnosti Poskytovatele při poskytování dané Kontinuální Služby v období 2 měsíců ode dne zahájení Kontinuálních služeb dle čl. 4.2 této Smlouvy a v Ukončovacím období dle čl. 4.3 této smlouvy.
- 10.12. Smluvní pokuty dle této Smlouvy jsou splatné do 21 dnů od doručení výzvy Objednatele k její úhradě Poskytovateli. Objednatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce Poskytovatele vůči Objednateli.
- 10.13. Zaplacením smluvní pokuty ani uplatněním slevy z ceny dle této Smlouvy není dotčena povinnost k náhradě škody způsobené porušením příslušné povinnosti v plné výši.
- 10.14. V případě prodlení Objednatele s placením daňového dokladu ve sjednané lhůtě splatnosti je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši pěti setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s úhradou platby, na níž vznikl Objednateli nárok, a to zejména pokud jde o smluvní pokuty, je Poskytovatel povinen Objednateli uhradit úrok z prodlení ve výši pěti setin procenta (0,05 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:

- si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- mohou jejich zaměstnanci nebo třetí osoby získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím či jinak přístup k důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

11.2. Předávající strana zůstává výlučným nositelem práv k veškerým důvěrným informacím a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace, zejména bude

o nich zachovávat mlčenlivost a zajistí, aby je ve stejném rozsahu zachovávaly i jiné osoby, kterým je poskytné v souladu s touto Smlouvou. S výjimkou 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 mohla být tato Smlouva splněna. V případě plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují činit tak vždy jen v nezbytně nutném rozsahu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

- 11.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo 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 pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, nebo jejichž zveřejnění předávající strana výslovně zakázala. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti smluvních stran dle čl. 9 této Smlouvy.
- 11.4. Poskytovatel se zavazuje dodržovat postupy zásad ochrany osobních údajů a listovních tajemství, ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
- 11.5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 11.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací, nebo pokud nejsou chráněny ze zákona,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - po podpisu Smlouvy poskytné přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je nositelem práv k těmto informacím.
- 11.7. V případě vzniku mimořádné události, havárie, škody na majetku, zdraví osob apod., bude ve vztahu k informování veřejnosti a k médiím vystupovat vždy Objednatel. Poskytovatel není oprávněn sdělovat zástupcům médií a veřejnosti jakékoli informace, týkající se událostí uvedených v předchozí větě.
- 11.8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí uplynutím 5 let po ukončení této Smlouvy.
- 11.9. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je subjektem hospodařícím s veřejnými prostředky a mj. povinným subjektem ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Bude-li proto plnit Objednatel svou informační

povinnost ve smyslu tohoto zákona či jiných obdobných, nebude se jednat o porušení této Smlouvy.

12. VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

- 12.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
- 12.3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.
- 12.4. Kontaktní osoby:
- Oprávněnou osobou na straně Poskytovatele jsou:
- a) ve věcech smluvních: Václav Novák, MBA, tel: + 420 270 002 811
 - b) ve věcech technických: Ing. Jaromír Žák, tel: +420 602 382 317
 - c) ve věcech technických: Ing. Jaromír Žák, tel: +420 602 382 317
- Oprávněnou osobou na straně Objednatele jsou:
- a) ve věcech smluvních: Josef Listík tel: +420602214893
 - b) ve věcech technických: Josef Listík tel: +420602214893
- 12.5. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze **Helpdesk** (webový portál) Poskytovatele na adrese <https://portal.totalservice.cz>. Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Poskytovatele.
- 12.6. Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze **Calldesk** (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle +420 270 002 800. Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.
- 12.7. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany a je uzavřena na dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.
- 13.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
- dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
 - odstoupením od Smlouvy v případech uvedených v této Smlouvě.

- výpovědi jedné ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. V tomto případě činí výpovědní doba tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně a končí uplynutím posledního dne výpovědní doby.
- 13.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel opakovaně poskytuje Služby nekvalitně, přestože byl Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatelem již opakovaně a písemně upozorněn. Za nekvalitní poskytování Služby je považována zejména situace, kdy Objednateli vznikne opakovaně nárok na zaplacení smluvní pokuty Poskytovatelem dle čl. 10 této Smlouvy.
- 13.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez dalšího, tj. bez předchozího upozornění v těchto případech:
- vstoupí-li Poskytovatel do likvidace,
 - na majetek Poskytovatele bude prohlášen úpadek, Poskytovatel sám podá návrh na zahájení insolvenčního řízení nebo insolvenční návrh bude zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - pobude-li Poskytovatel jakékoliv oprávnění vyžadované právními předpisy pro poskytování Služeb.
- 13.5. Odstoupením zanikají ke dni odstoupení práva a povinnosti stran z této Smlouvy ohledně části závazku nesplněné k tomuto dni. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká práv a povinností pro splněnou část závazku a dále ustanovení, která by vzhledem ke své povaze trvala i po ukončení Smlouvy, zejména ustanovení o smluvních pokutách, náhradě škody a ochraně důvěrných informací.
- 13.6. V souladu s ustanovením § 2004 odst. 3 občanského zákoníku má odstoupení od smlouvy účinky pouze do budoucna. Plnění již přijatá oběma stranami před účinností odstoupení od smlouvy nebudou předmětem vypořádání mezi smluvními stranami.

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Veškerá vzájemná práva a povinnosti Poskytovatele a Objednatele vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanským soudním řádem, ve znění pozdějších předpisů.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva a právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- 15.2. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, není-li v této Smlouvě uvedeno jinak. V případě změny či doplnění dohodou se vyžaduje písemný dodatek k této Smlouvě.
- 15.3. Práva a povinnosti smluvních stran z této Smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
- 15.4. V případě, že se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným či nevymahatelným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevymahatelné

ustanovení nahradit jiným, odpovídajícím účelu ustanovení neplatného či nevymahatelného.

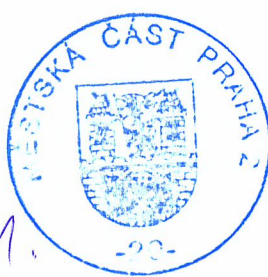
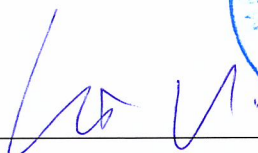
15.5. Tato Smlouva je vyhotovena v šesti (6) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží čtyři (4) a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.

15.6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

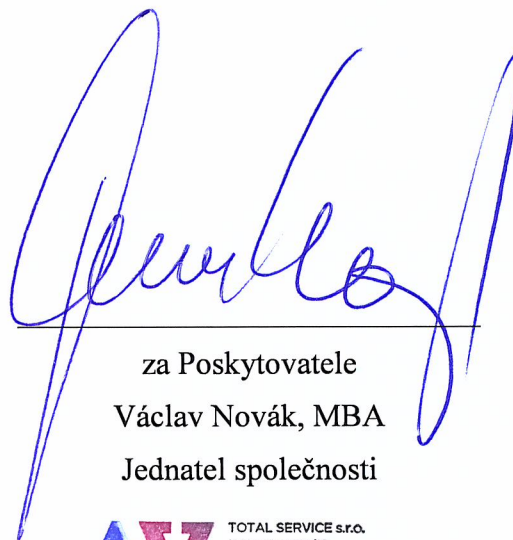
Příloha 1 – Technická specifikace Služeb formou katalogových listů Služeb

Příloha 2 – SLA, sleva z ceny za porušení SLA

V Praze dne: 2017



za Objednatele
Ing. Martin Víšek
Zástupce starostky



za Poskytovatele
Václav Novák, MBA
Jednatel společnosti



TOTAL SERVICE s.r.o.
U Uranie 954/18
170 00 Praha 7
www.totalservice.cz
IČ: 25618067, DIČ: CZ25618067