

Rámcová smlouva

Městská část Praha10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

Se sídlem: Vršovická 68, 101 38 Praha 10

Bankovní spojení: ČS, a.s.

Číslo účtu: 27-2000733369/0800

Jednající: Mgr. Vladislavem Lipovským, starostou

K smluvnímu jednání oprávněn: Ing. Antonín Weinert, CSc., zástupce starosty

K jednání ve věcech technických oprávněn: Marcel Braun, vedoucí OIN

dále jen jako „zadavatel“ na straně jedné

a

Telefónica O2 Czech Republic, a.s.

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

Se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 27-4908440207/0100

Zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze odd. B, vložka 2322

zastoupená: Sylvou Faflikovou, Account Managerem,

na základě pověření ze dne 29.4.2010

dále jen jako „poskytovatel“ na straně druhé

Zadavatel a poskytovatel dále též jako „smluvní strany“.

Tato smlouva dále též jako „rámcová smlouva“.

se níže uvedeného dne, měsíce a roku, v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku dohodli na základě usnesení rady MČ č. 827 ze dne 28.7.2010 a vzájemného konsensu o všech dále uvedených ustanoveních, tak jak stanoví tato

Rámcová smlouva

I.

Preambule

Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků otevřeného zadávacího řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách pro zadání veřejné zakázky – rámcové smlouvy s názvem „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“, zveřejněné dne 28.05.2010 v Informačním systému o veřejných zakázkách pod číslem VZ 60043465.

Vysvětlivky používaných výrazů:

Outsourcing	–	externí správa
IT	–	informační technologie
IS	–	informační systém
SW	–	software, programové vybavení
HW	–	hardware, zařízení
Základní SW	–	programové vybavení umožňující základní funkčnost pracovní stanice = spouštění a provoz aplikací, připojení k síti, tisk, provoz kancelářského SW včetně mailu, sdílení souborů na souborovém serveru apod.
Aplikační SW	–	programové vybavení o určité funkčnosti určené pro zpracování dat. Je vymezen svou funkčností, která je popsána v dokumentaci k aplikaci (zpravidla uživatelská a administrátorská dokumentace)
LAN	–	místní, lokální počítačová síť
SLA	–	service level agreement – dohoda o úrovni poskytování služeb
HelpDesk	–	informační a asistenční centrum, které odstraňuje problémy s počítačem, obdobnými produkty, nebo softwarem
Integrace	–	sjednocení, začlenění
Konfigurace	–	nastavení
Migrace	–	převod dat
Maintenance	–	podpora, údržba
Profylaxe	–	preventivní kontroly a prohlídky kancelářské a výpočetní techniky
Upgrade	–	podstatné vylepšení nebo rozšíření aplikačního SW. Typicky se provádí při změnách legislativy nebo při přechodu uživatele na jinou (zpravidla výkonnostně vyšší) HW platformu
Update	–	průběžné odstraňování drobných závad a drobná ergonomická vylepšení aplikačního SW
NBÚ	–	Národní bezpečnostní úřad
DPH	–	daň z přidané hodnoty
ČR	–	Česká republika
MHMP	–	Magistrát hlavního města Prahy
ISVS	–	informační systém veřejné správy
MČ	–	městská část
ÚMČ	–	úřad městské části
Uživatelský interface	–	rozhraní aplikačního SW koncového uživatele
Řízení kontinuity	–	proces, jehož cílem je zajistit funkčnost služby v případě selhání s minimalizací případných ztrát
Odstraňování incidentů	–	tzv. Incident Management. Proces, jehož cílem je maximálně rychle obnovit službu s minimalizací dopadů na uživatele
Problem management	–	proces, jehož cílem je identifikovat a řešit chyby v infrastruktuře IT, aby se zabránilo opakovanému výskytu incidentů vztahených k těmto chybám.

II.

Účel rámcové smlouvy

1. Cílem této rámcové smlouvy je naplnění účelu veřejné zakázky zadavatele s názvem „Přechod ÚMČ Praha 10 na outsourcing ICT“, zveřejněné 28.05.2010 (dále jen „veřejná zakázka“), vyplývajícího ze zadávací dokumentace uvedené veřejné zakázky.
2. Smluvní strany uzavírají tuto rámcovou smlouvu v souladu s ustanovením § 89 a násl. zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), poté co zadavatel vybral poskytovatelem předloženou nabídku jako nejvhodnější.

III.

Předmět rámcové smlouvy

1. Předmětem této rámcové smlouvy je vymezení základních pravidel pro uzavírání prováděcích smluv na realizaci jednotlivých veřejných zakázek, zadávaných po dobu platnosti rámcové smlouvy podle § 92 odst. 1 ZVZ.
2. Povinnost poskytovatele realizovat jednotlivé veřejné zakázky vzniká až uzavřením příslušné prováděcí smlouvy.
3. Obsah každé prováděcí smlouvy bude vycházet z podmínek uvedených v této rámcové smlouvě. Smluvní strany jsou oprávněny sjednat v konkrétní prováděcí smlouvě i podmínky odlišné; podstatné změny podmínek uvedených v této rámcové smlouvě však nejsou možné (§ 89 odst. 8 ZVZ). Ustanovení prováděcích smluv, která neznamenají podstatnou změnu podmínek uvedených v rámcové smlouvě, mají v takovém případě před úpravou v této rámcové smlouvě přednost.
4. Prováděcí smlouvou se rozumí smlouva, jejímž předmětem je:
 - 4.1 Převod vlastnických k HW zadavatele a poskytnutí užívacích práv k jím využívanému SW, v rozsahu nezbytném pro řádné poskytování služeb outsourcingu IT dle čl. III odst. 4.2 této smlouvy, na poskytovatele. Seznam HW a SW včetně jejich ceny je obsahem Přílohy č. 1 a Přílohy 1a této smlouvy
 - 4.2 Poskytování služeb outsourcingu IT poskytovatelem zadavateli. Službami outsourcingu IT se rozumí:
 - 4.2.1 Poskytování HW a základního SW veškerým uživatelům zadavatele

Poskytovaný HW a SW bude poskytovatelem průběžně provozován tak, aby po celou dobu trvání rámcové smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a ES v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Součástí služby není řízení kontinuity (tzv. zálohování).

Minimální požadované technické a výkonové kvality HW a SW a ostatní závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 2 této Smlouvy.

4.2.2 Poskytování služeb komunikačního centra – call centra občanům

Rozsah služeb je specifikován v příloze č. 1d. Tento rozsah je totožný s rozsahem služeb poskytovaných občanům zadavatelem v době podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami.

4.2.3 Poskytování aplikačního SW vybraným uživatelům zadavatele

Poskytovaný aplikační SW bude poskytovatelem průběžně upgradován a updatován tak, aby po celou dobu trvání příslušné prováděcí smlouvy splňoval požadavky legislativy ČR a ES v oblasti informačních systémů veřejné správy a umožňoval zadavateli řádný výkon pravomocí v rámci samostatné i přenesené působnosti prováděný v souladu s platnou legislativou ČR a ES. Garantovaná úroveň bezpečnosti a spolehlivosti provozu bude vždy přinejmenším odpovídat standardní úrovni bezpečnosti a spolehlivosti provozu informačních systémů subjektů veřejné správy. Součástí služby je i řízení kontinuity (tzv. zálohování)

Závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 3 této Smlouvy.

4.2.4 Obměna aplikačního SW na základě žádosti zadavatele

Poskytovatel provede inovaci aplikačního SW, která svojí povahou a rozsahem přesahuje průběžné upgradování a updatování aplikačního SW dle čl. III. odst. 4.2.3. Součástí služby je rovněž zajištění migrace dat potřebných a využitelných pro provoz inovovaného aplikačního SW a vyškolení vybraných uživatelů zadavatele v rozsahu potřebném k řádnému a efektivnímu užívání inovovaného aplikačního SW pro potřeby výkonu pracovních povinností.

Aplikační SW, který bude předmětem inovace, je uveden v příloze č. 4 této Smlouvy

4.2.5 Obměna HW – pracovních stanic a tiskáren na základě žádosti zadavatele

Nad rámec plnění dle článku III. odst. 4.2.1 poskytovatel provede inovaci pracovních stanic a notebooků. HW, který bude předmětem inovace, je uveden v příloze č. 5 této Smlouvy

4.2.6 Odstraňování incidentů a problem management a provoz systému Help Desk

Závazné parametry (SLA) služby jsou popsány v příloze č. 6 této Smlouvy.

4.3 Uhrazení ceny za převod vlastnických práv k HW a užívacích práv k SW poskytovatelem zadavateli a uhrazení odměny za řádně a včas poskytnuté služby outsourcingu IT poskytovateli zadavatelem.

5. Zadavatel prohlašuje, že je zcela oprávněn s HW uvedeným v čl. III odst. 4.1 disponovat a uzavřít s poskytovatelem tuto rámcovou smlouvu a prováděcí smlouvy, aniž dojde k porušení práv třetích osob týkajících se zejména vlastnického práva. Zadavatel dále

prohlašuje, že SW uvedený v čl. III odst. 4.1 je oprávněn užívat a uzavřít s poskytovatelem tuto rámcovou smlouvu a prováděcí smlouvy, aniž dojde k porušení práv třetích osob týkajících se zejména vlastnického práva a práv duševního vlastnictví. V případě, že se uvedené prohlášení zadavatele nezakládá na pravdě, zadavatel odpovídá poskytovateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za skutečnou škodu a ušlý zisk. Uplatní-li třetí osoba své právo k HW, SW nebo jeho části, zavazuje se zadavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv poskytovatele, pokud jej k tomu poskytovatel zmocní. Zadavatel odškodní a na vlastní náklady bude bránit poskytovatele, pokud jej k tomu zmocní, proti všem nárokům z porušení vlastnických práv a práv duševního vlastnictví, uplatněných třetí osobou, které mohou vyplynout z uzavření této rámcové smlouvy anebo prováděcích smluv na jejím základě a dále zaplatí vzniklou škodu a náklady, včetně nákladů právního zastoupení.

6. Prováděcí smlouvu nelze uzavřít samostatně na plnění uvedené v čl. III odst. 4.1 této rámcové smlouvy, tj. pouze na převod vlastnických práv k HW a poskytnutí užívacích práv k SW.
7. Předmět rámcové smlouvy ani prováděcích smluv nezahrnuje správu, údržbu a rozšiřování pasivních částí LAN zadavatele, fotoaparáty, internetovou konektivitu zadavatele, správu a provoz telefonních přístrojů a ústředny (pevných i mobilních), IP telefonii (přístroje, ústředna apod.), správu kopírovacích přístrojů a spotřební materiál (CD, DVD a papír).

IV. Termíny plnění

Termíny plnění budou závazně stanoveny vždy pro každou jednotlivou veřejnou zakázku v příslušné prováděcí smlouvě.

V. Zadávání jednotlivých veřejných zakázek

Zadavatel oznámí poskytovateli úmysl zadat konkrétní veřejnou zakázku na základě této smlouvy podle § 92 odst. 1) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách. Písemná výzva k poskytnutí plnění, v níž budou uvedeny podmínky prováděcí smlouvy na plnění konkrétní veřejné zakázky, bude obsahovat minimálně tyto údaje:

- identifikační údaje zadavatele,
- číslo prováděcí smlouvy,
- lhůtu pro přijetí návrhu smlouvy,
- předmět konkrétní veřejné zakázky, včetně detailní specifikace.

VI. Doba poskytování služeb

1. Doba poskytování služeb bude upravena v jednotlivých prováděcích smlouvách, vždy to bude doba určitá, a to na období nejdéle do konce platnosti a účinnosti rámcové smlouvy.

Platnosti a účinnosti nabude prováděcí smlouva dnem podpisu obou stran. Ode dne účinnosti prováděcí smlouvy začne poskytovatel poskytovat zadavateli v prováděcí smlouvě dohodnuté plnění, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

2. Zadavatel stanovil, že pro počáteční období poskytování dohodnutého plnění bude poskytovateli dáno tzv. přechodné období v délce nejdéle šesti měsíců. Přechodné období počne běžet dnem účinnosti prováděcích smluv na plnění dle čl. III odst. 4.1, 4.2 a 4.3 rámcové smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Přesná délka přechodného období je uvedena v kalendářních dnech v příloze č. 7 rámcové smlouvy – Plán plnění veřejné zakázky. Nejpozději v rámci přechodného období je poskytovatel povinen:
 - provést veškeré činnosti, které povedou k rutinnímu poskytování služeb outsourcingu po ukončení přechodného období
 - provést veškeré činnosti směřující k modernizaci hardware
 - provést veškeré činnosti směřující k inovaci pracovních stanic v souladu s přílohou číslo 5 rámcové smlouvy a veškeré činnosti směřující k postupné modernizaci tiskáren,
 - provést veškeré činnosti směřující k implementaci agendového systému a všech souvisejících systémů nutných pro provoz těchto kritických aplikací označených v příloze č. 4 rámcové smlouvy jako kritické.

Pod pojmem „činnosti směřující k“ se při tom rozumí provedení všech analytických prací nezbytných k popisu cílového konceptu řešení, jehož součástí bude i upřesnění časové souslednosti dalších kroků.

Implementaci a dodávku ostatních systémů požadovaných zadavatelem (jako je manažerský systém, modernizace intranetu a další) je poskytovatel povinen dodat v průběhu nejdéle 12 měsíců následujících po ukončení přechodného období. Dodávka těchto aplikací proběhne v souladu s harmonogramem uvedeným v příloze č. 7 rámcové smlouvy – Plán plnění veřejné zakázky.

3. Po dobu přechodného období nebude posuzována úroveň služeb poskytovatele tak, jak jsou specifikovány v SLA (čl. IX. této smlouvy) vzhledem k tomu, že během uvedeného období budou vykonávány aktivity nutné pro zahájení poskytování služeb poskytovatele a plnění předmětu prováděcí smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že během přechodného období nebudou uplatňovány sankce dle čl. IX. této smlouvy. Nebude-li však již v měsíci následujícím po posledním měsíci přechodného období poskytovatel splňovat SLA ve výši nad 93%, vzniká zadavateli nárok slevu ve výši součtu měsíčního paušálu za počet měsíců, po které bylo zadavatelem poskytovateli dáno přechodné období. Poskytovatel je povinen tuto slevu vyčíslit v rámci akceptačního protokolu podle čl. XVIII. rámcové smlouvy a zadavatel si vyhrazuje právo na určení způsobu její úhrady, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce poskytovatele vůči zadavateli.

VII. Technické prostředky

1. V příloze 5 k rámcové smlouvě je zadavatelem definována základní nejnižší úroveň a parametry technických prostředků, od které se může poskytovatel odchýlit pouze směrem k úrovni vyšší a kterou musí poskytovatel po celou dobu platnosti smlouvy svým nákladem udržovat.

2. Poskytovatel zodpovídá za údržbu jednotlivých technických prostředků a zajišťuje pro pracovníky zadavatele službu Podpory uživatelů, jejíž součástí je HelpDesk, tj. komunikační centrum pro podchycení všech požadavků a problémů zadavatele s garantovanou reakcí. Specifikace služby HelpDesk je uvedena v příloze č. 6 rámcové smlouvy.

VIII.

Informační systém (IS)

1. Seznam požadovaných systémů je zadavatelem specifikován v příloze č. 4 rámcové smlouvy. Způsob a rozsah splnění požadavků zadavatele uvedených v přílohách č. 3, č. 4 je uveden v příloze č. 7 rámcové smlouvy - Plán plnění veřejné zakázky, kterou připravil poskytovatel na základě nabídky na výběrové řízení dle článku I. této smlouvy. Poskytovatel po celou dobu platnosti smlouvy musí zajistit pro zadavatele a veřejnost dostupnost služeb, plnou instalaci IS, integraci, migraci potřebných dat a provádět změny v software vyplývající ze změn legislativního rámce a poskytovat takto upravený software zadavateli, poskytovat zadavateli veškerá zlepšení a dodatky k software (upgrade a update) používaným zadavatelem během této doby, zajistit službu HelpDesk s garantovanou reakcí, řešit vady a kritické stavy IS v poskytovatelem garantovaných termínech, poskytovat vzdálené konzultace a pomoc uživatelům IS v místě zadavatele, provádět profylaxi systému IS (pravidelnou inspekci), zajistit správu a údržbu IS, poskytovat školení pracovníkům zadavatele a vytvářet a předávat zadavateli administrátorskou a uživatelskou dokumentaci.
2. Poskytovatel je povinen provádět pravidelné zálohování dat zadavatele.
3. Zadavatel může po poskytovateli požadovat i vývoj některého z používaných IS. Tyto případy budou řešeny poptávkou zadavatele u poskytovatele, odsouhlasením ceny podle pravidel a podmínek uvedených v příloze č. 7 rámcové smlouvy - Plán plnění veřejné zakázky.

IX.

Výkonové standardy systémů

1. Způsob poskytování služeb je popsán v jednotlivých kvalitativních parametrech služby (dále jen „SLA“), které jsou uvedeny v přílohách č.2, č. 3 a č.6 rámcové smlouvy.
2. Jednotlivá SLA zahrnují popis jednotlivých činností, jejich výstupů a výkonů a měřitelné parametry, metriky pro objektivní hodnocení jejich plnění. Tyto metriky budou uvedeny v každé prováděcí smlouvě. Jednotlivá SLA podrobně popisují povinnosti a odpovědnosti poskytovatele při jejich plnění a součinnostní povinnosti zadavatele, přičemž tato součinnost může být dále zpřesňována odpovědnými osobami za jednotlivé SLA nebo oprávněnými osobami podle této nebo prováděcí smlouvy, vždy formou písemné dohody obou stran.

3. Mimo povinností poskytovatele podle SLA posuzuje poskytovatel technickou architekturu IS zadavatele, pro něž poskytuje služby, jako kontinuální proces a bude doporučovat změny, které vyhodnotí jako nutné, s cílem poskytovat zadavateli služby v souladu s nejnovějším stavem a vývojem v oblasti informačních a komunikačních technologií.
4. Poskytovatel má povinnost zadavateli nabízet řešení, které mu umožní zajistit běh celého informačního systému. Poskytovatel zodpovídá za integraci SW, HW a dat s ostatním již použitým SW, HW a daty. Poskytovatel zodpovídá za funkčnost daného balíku SW i za společnou funkčnost všech balíků SW tak, aby správně podporovaly interní procesy zadavatele. Poskytovatel zodpovídá za to, aby jednou uložená data byla k dispozici všem aplikacím, aby jednotlivé hardwarové komponenty byly propojitelné v rámci celé počítačové sítě zadavatele, aby uživatelský interface byl vytvořen podle standardů zadavatele, aby komponenty aplikačního software byly vzájemně propojeny. Poskytovatel zodpovídá za otevřenost systému, tj. architektura musí postupně přijímat další technické a softwarové komponenty, a parametrickost, aby mohl relativně snadno akceptovat změny. Poskytovatel zodpovídá i za hardwarovou architekturu, tj. bude určovat typy, počty a vzájemné vazby HW komponent, přičemž si je poskytovatel vědom, že konfigurace uživatelských počítačů je závislá na SW, který na nich bude provozován.
5. Poskytovatel je povinen vytvořit a v aktuálním stavu udržovat potřebnou dokumentaci spojenou s plněním podle prováděcí smlouvy. Seznam této dokumentace bude uveden v „Základním dokumentu poskytování služeb“. S respektováním zásad této smlouvy je poskytovatel povinen zpracovat „Základní dokument projektu“ a předložit ho ke schválení zadavateli do ukončení přechodného období. Po celou dobu účinnosti prováděcí smlouvy je pak poskytovatel povinen udržovat uvedený dokument v aktuálním stavu.
6. Základní dokument projektu musí odrážet aktuální stav provádění projektu, definici a popis jednotlivých rolí a jejich jmenovité obsazení, odpovědnosti a povinnosti. Dále bude obsahovat popis reportingu a pravidelných zhodnocení.
7. Pro stanovení závažnosti požadavků na řešení problémů, bez ohledu na to, zda příčina problému je způsobena vadou plnění poskytovatele, nebo je způsobena z jiných příčin, avšak spadá do plnění předmětu prováděcí smlouvy, bude obecně použita klasifikace dle stupňů závažnosti uvedených v SLA, které jsou zároveň prioritou při stanovování naléhavosti řešení problému.
8. Standardní doby odezvy poskytovatele na jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny v SLA v příloze č.2, č.3 a č.6 rámcové smlouvy
9. Do doby definitivního vyřešení problému se poskytovatel zavazuje spolupracovat se zadavatelem na nalezení náhradního, prozatímního způsobu omezení/obejití důsledků problému.
10. Při nedodržení definovaných dob odezvy nebo nedodržení předpokládané doby vyřešení problému v předpokládaném termínu, případně ve stanoveném termínu, je-li v SLA stanoven, je poskytovatel povinen uhradit zadavateli sankci uvedenou v příloze č. 7 rámcové smlouvy.

11. Nedodržení SLA ve výši rovné a vyšší 93% - 98% bude řešeno slevou z měsíčního paušálu. Odstupňovaná výše slev v závislosti na procentu dostupnosti systému je uvedena rovněž v příloze č. 7. rámcové smlouvy. Nedodržení SLA nižší 93% bude řešeno slevou ve výši minimálně poloviny měsíčního paušálu.

X.

Místo poskytování služeb

1. Místem plnění poskytovatele je sídlo zadavatele a všechna jeho pracoviště v Praze. Poskytovatel je oprávněn plnění, které může být poskytováno pomocí prostředků vzdáleného přístupu nebo obdobným dálkovým způsobem, poskytovat i mimo sídlo a pracoviště zadavatele.
2. Pracoviště zadavatele jsou uvedena v příloze č. 1c rámcové smlouvy – Seznam pracovišť zadavatele.
3. Dojde-li v průběhu trvání příslušné prováděcí smlouvy ke změně počtu pracovišť zadavatele a tato změna bude mít dopad na náklady poskytovatele při poskytování služeb, smluvní strany se dohodnou na odpovídající úpravě ceny plnění podle prováděcí smlouvy.

XI.

Řízení projektů

1. Projekt je řízený proces vyvolaný za účelem pořízení, adaptace nebo změny IS/IT a směřující k dosažení předem určených cílů stanovených předmětem prováděcí smlouvy.
2. Za řízení projektů je odpovědný poskytovatel.
3. Poskytovatel je povinen projekty vést a řídit v souladu se zájmem zadavatele a podle pravidel a ustanovení této nebo prováděcí smlouvy tak, aby co nejrychleji a nejekonomičtěji naplnil účel prováděcí smlouvy.

XII.

Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnutou součinnost umožňující řádné plnění prováděcí smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění prováděcí smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří pracovních dnů po provedení takové změny.

3. V zájmu optimálního plnění prováděcí smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
4. Smluvní strany se zavazují plnit své závazky v souladu se všemi příslušnými obecně závaznými legislativními předpisy.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
6. Komunikace smluvních stran probíhá na úrovni oprávněných osob a jejich zástupců. Zástupci oprávněných osob přitom oprávněnou osobu zastupují v rámci její působnosti. Tím není dotčena možnost smluvních stran komunikovat prostřednictvím statutárních orgánů.
7. Všechny dokumenty mající vztah k plnění prováděcí smlouvy, představující vícestranné či jednostranné úkony smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány oprávněnými osobami.
8. Dokumenty uvedené v předchozím článku se vždy doručují druhé smluvní straně, a to některým ze způsobů dále uvedených:
 - a. osobně oproti potvrzení o převzetí,
 - b. doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku. V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, nebo v případě, že adresát nebyl zastižen dnem doručení zpět odesílateli a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl,
 - c. faxem nebo elektronickou poštou. V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání nebo potvrzení o doručení.
9. V případě doručování dokumentů v elektronické formě budou smluvní strany používat formát .doc, nebo .pdf. Dokumenty v elektronické formě lze doručovat prostřednictvím elektronické pošty nebo na dohodnutém datovém médiu.
10. Písemné dokumenty se doručují na adresy uvedené v záhlaví této nebo prováděcí smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.
11. Zadavatel se zavazuje vyčlenit prostory pro umístění HW a zaměstnanců poskytovatele nezbytné pro plnění podle prováděcí smlouvy dle čl. III. odst. 4.2. rámcové smlouvy (poskytování služeb outsourcingu IT), vyhovující podmínkám pro provozování uvedeného HW, včetně poskytnutí el. energie potřebné pro zjištění provozu. Dohoda zadavatele a poskytovatele o pronájmu nebytových prostor bude součástí prováděcí smlouvy na plnění poskytovatele dle čl. III. odst. 4.2. rámcové smlouvy (poskytování služeb outsourcingu IT). Výše nájemného za prostory je uvedena v příloze č. 7 rámcové smlouvy. Způsob úhrady nájemného bude formou zápočtu částky nájemného vůči pravidelnému měsíčnímu paušálu, který má zadavatel poskytovateli platit.

12. Detailní požadavky na součinnost zadavatele jsou uvedeny v příloze č. 7 rámcové smlouvy – Plán plnění veřejné zakázky, a další požadavky na součinnost mohou písemně dohodnout oprávněné osoby smluvních stran pro jednotlivé SLA nebo odpovědné osoby za SLA v rozsahu působnosti SLA.
13. Osoby/pozice oprávněné jednat za zadavatele a jejich zástupci budou stanoveny v prováděcí smlouvě.
14. Osoby/pozice oprávněné jednat za poskytovatele a jejich zástupci budou stanoveny v prováděcí smlouvě.

XIII.

Ochrana dat a informací

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění prováděcí smlouvy:
 - a. si mohou vzájemně úmyslně nebo i nedopatřením poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
 - b. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany,
 - c. mohou jejich zaměstnanci získat v rámci plnění této nebo prováděcí smlouvy přístup k osobním nebo citlivým údajům podléhajícím ochraně podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
 - d. mohou jejich zaměstnanci získat v rámci plnění této nebo prováděcí smlouvy přístup k informacím podléhajícím ochraně podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti.
2. 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 plnění této nebo prováděcí 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 splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této nebo prováděcí smlouvy.
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.
4. 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.

5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této nebo prováděcí smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - d. po podpisu této nebo prováděcí smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
6. Smluvní strany se zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění rámcové nebo prováděcí 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 rámcové nebo prováděcí smlouvy.
7. Za prokázané porušení ustanovení o ochraně informací má poškozená strana právo požadovat po druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
8. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této nebo prováděcí smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve po uplynutí jednoho roku po ukončení účinnosti této smlouvy.
9. Poskytovatel bude zpracovatelem osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů ve smyslu, že bude zodpovídat za bezpečnost zpracování údajů chráněných tímto zákonem, ale již nebude zodpovědný, jakým způsobem s těmito údaji bude zadavatel nakládat.
10. Poskytovatel je povinen přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním a citlivým údajům uvedeným v odstavci 1. písmeno c., k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.
11. Poskytovatel je povinen zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se zákonem a jinými právními předpisy.
12. Poskytovatel je povinen zejména zajistit:
 - a. aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby,
 - b. aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - c. pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
 - d. zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

13. Fyzické osoby poskytovatele, které budou na základě prováděcí smlouvy zpracovávat osobní údaje a další osoby, které v rámci plnění zákonem stanovených oprávnění a povinností přicházejí do styku s osobními údaji u poskytovatele, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení zaměstnání nebo účinnosti této nebo prováděcí smlouvy.
14. V rámci ochrany informací zadavatele uvedených v tomto článku v odstavci 1. písmeno d. je poskytovatel povinen jednat v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti a vlastnit platný certifikát NBÚ pro stupeň „důvěrné“ a tento certifikát bude svým nákladem udržovat v platnosti po celou dobu platnosti rámcové nebo prováděcí smlouvy.

XIV.

Autorská a vlastnická práva

1. K počítačovým programům, které poskytovatel vytvoří v rámci svého plnění dle prováděcí smlouvy, případně k dalším výstupům poskytovatele, které budou podléhat ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, získává zadavatel patřičnou licenci, teritoriálně omezenou územím České republiky. Dnem úplného zaplacení ceny příslušného plnění se licence stává časově omezenou pouze dobou trvání majetkových autorských práv. Cena licence je zahrnuta v ceně služeb. V průběhu dalšího plnění bude poskytovatel zabezpečovat údržbu a podporu tohoto software sám v rámci plnění podle prováděcí smlouvy. Při ukončení účinnosti prováděcí smlouvy bude tento software předán zadavateli pro jeho interní užití bez povinnosti platit jakékoliv poplatky, pokud zadavatel nebude požadovat jeho podporu (maintenance).
2. Vlastnické právo k částem plnění, která se podle prováděcí smlouvy mají stát vlastnictvím zadavatele, přechází na zadavatele dnem úplného zaplacení celkové ceny plnění.
3. Ostatní věci (dokumentace, materiály, vybavení apod.), užívané zadavatelem v průběhu plnění podle prováděcí smlouvy, které nebyly zadavateli předány jako součást plnění nebo předány do trvalého užívání, budou poskytovateli vráceny v rámci ukončovacího období.

XV.

Zplnomocnění poskytovatele zadavatelem

1. Zadavatel prováděcí smlouvou zplnomocní poskytovatele nebo osobu jím pověřenou k jednání s poskytovatelem licencí a s osobami, které mu zadavatel určí.
2. Poskytovatel se zavazuje vystupovat a jednat s poskytovatelem licencí poskytovaných nebo již poskytnutých zadavateli a s osobami, které mu zadavatel určí jménem zadavatele a nebude-li zplnomocnění prováděcí smlouvou dostatečné, je poskytovatel povinen si v této souvislosti zajistit od zadavatele příslušnou plnou moc, kterou při konkrétním jednání o konkrétní licenci na požádání poskytovatele licencí předloží.

XVI. Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu poskytování svých služeb podle této smlouvy bude pojištěn pro případy škody vyplývající z výkonu svojí podnikatelské činnosti na částku předmětného pojištění alespoň 30 mil. Kč s max. 1% spoluúčastí. Poskytovatel bude pojištěn i proti případným odcizením, ztrátám, poškozením věcí zadavatele.
2. Zadavatel nese nebezpečí škody na věcech předaných mu poskytovatelem od jejich předání. Zadavatel se zavazuje obvyklými prostředky zajistit bezpečnost zapůjčených věcí, resp. věcí poskytovatele umístěných v prostorách zadavatele.
3. Poskytovatel nese nebezpečí škody na věcech předaných mu zadavatelem od jejich předání. Poskytovatel se zavazuje obvyklými prostředky zajistit bezpečnost zapůjčených věcí.

XVII. Záruka za jakost plnění, vady plnění

1. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost a funkčnost svého plnění podle prováděcí smlouvy. Podléhá-li dílčí plnění poskytovatele podle smluvních ujednání akceptačnímu řízení, poskytovatel garantuje, že toto plnění bude splňovat po dobu účinnosti prováděcí smlouvy specifikace uvedené v popisu předmětu plnění a v uživatelské a technické dokumentaci podle tohoto smluvního dokumentu dodané. Neexistující dokumentaci nahrazuje popis vlastností výstupu ve smluvním dokumentu.
2. Vady se řeší postupy definovanými v SLA.

XVIII. Cena a platební podmínky

1. Rámcová smlouva je neúplatná.
2. Cena plnění předmětu prováděcí smlouvy dle čl. III odst. 4.2 rámcové smlouvy (cena služeb outsourcingu IT) činí celkem 129 300 150,- Kč (slovy jedno sto dvacet devět milionů tři sta tisíc jedno sto padesát korun českých) bez DPH a je splatná pravidelným měsíčním paušálem ve výši 2 278 950,-Kč (slovy dva miliony dvě stě sedmdesát osm tisíc devět set padesát korun českých) bez DPH za každý ukončený měsíc poskytovaných služeb na základě zadavatelem odsouhlaseného akceptačního protokolu, ponížena o vyhodnocené sankce. První měsíční paušál ve výše uvedené výši bude uhrazen po uplynutí čtvrtého kalendářního měsíce účinnosti smlouvy, objednatel tedy po dobu účinnosti smlouvy uhradí celkem 57 měsíčních paušálů. Poskytovatel je oprávněn tuto cenu po roce 2011 navyšovat o míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.

3. Cena plnění předmětu prováděcí smlouvy dle čl. III odst. 4.2 rámcové smlouvy bude stanovena na základě podrobné jednotkové kalkulace podle kalkulačního modelu uvedeného v příloze č. 7 rámcové smlouvy – v části Výpočet nabídkové ceny.
4. Cena plnění předmětu prováděcí smlouvy dle čl. III odst. 4.1 rámcové smlouvy (cena HW a SW uvedeného v příloze č. 1 a 1a rámcové smlouvy) je stanovena ve výši 600 000,- Kč (slovy šet set tisíc korun českých) bez DPH. K ceně HW a SW bude připočteno DPH dle sazby platné pro příslušné zdanitelné období podle jednotlivých předmětů koupě. Úhrada bude provedena následujícím způsobem: po dobu přechodného období bude zadavatel započítávat částku ceny HW a SW vůči pravidelnému měsíčnímu paušálu, který má zadavatel poskytovateli platit. Bude-li cena vyšší než součet pravidelných měsíčních paušálů ve výši stanovené v odst. 2 tohoto článku za časové období celého přechodného období, je poskytovatel povinen zaplatit zbývající část ceny HW a SW - rozdíl mezi pravidelnými měsíčními paušály za celé přechodné období a cenou HW a SW nejpozději v poslední den přechodného období. Za den zaplacení zbývající části ceny HW a SW se považuje den, kdy byla připsána na účet zadavatele.
5. Jednotková cena (tzv. „jeden člověkodén“) pro služby nad rámec čl. III odst. 4.2 rámcové smlouvy je uvedena v příloze č. 7 rámcové smlouvy – Plán plnění veřejné zakázky a stanovuje cenu za člověkodén pro poskytování služeb analytika, konzultanta, projektového manažera, programátora a technika. Jeden člověkodén = 8 pracovních hodin.
6. Všechny ceny v prováděcí smlouvě jsou uvedeny bez DPH a k dohodnutým cenám bude při vystavení daňového dokladu připočtena DPH dle sazby platné pro příslušné zdanitelné období podle jednotlivých v daném měsíci poskytnutých služeb. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
7. Zadavatel neposkytuje dle této ani prováděcí smlouvy poskytovateli zálohy.
8. Poskytované služby budou hrazeny na základě daňového dokladu (faktury), který je poskytovatel oprávněn vystavit vždy po schválení akceptačního protokolu zadavatelem, který obsahuje zhodnocení kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc oprávněnou osobou zadavatele. Podpis akceptačního protokolu za uplynulý měsíc bude proveden do 15. pracovního dne následujícího měsíce.
9. Průběh odsouhlasení akceptačního protokolu: poskytovatel předloží zadavateli soupis poskytnutých služeb a jejich dostupnosti za uplynulý předcházející měsíc tzv. „akceptační protokol“ do pátého pracovního dne měsíce po uplynulém měsíci následujícího. Oprávněná osoba zadavatele provede vyhodnocení služeb do 5ti pracovních dnů od předání vyhodnocení ze strany poskytovatele. V případě nesouhlasu zadavatele s vyhodnocením akceptačního protokolu, musí oprávněné osoby poskytovatele a zadavatele tento rozpor začít řešit nejdéle do dvou pracovních dnů. Poprvé na konci třetího měsíce následujícího po posledním měsíci přechodného období bude součástí akceptačního protokolu vyhodnocení SLA poskytovatelem za celé období předcházejících tří měsíců a od toho závislé vyhodnocení slev dle čl. VI. odstavce 3., článku IX. a přílohy č. 7 rámcové smlouvy - Plán plnění veřejné zakázky. Následně budou pravidelná vyhodnocení SLA a slev za období tří po sobě jdoucích měsíců součástí

akceptačního protokolu za každý třetí měsíc následující po měsíci, za něj akceptační protokol vyhodnocení SLA obsahoval.

10. Lhůta splatnosti daňových dokladů (faktur) činí 30 dnů od jejich doručení zadavateli. Termínem úhrady se rozumí den odpisu platby z účtu zadavatele.
11. Oprávněně vystavený daňový doklad (faktura) musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu (faktury) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
12. Zadavatel je oprávněn vrátit do data splatnosti daňový doklad (fakturu), který obsahuje nesprávné cenové nebo daňové údaje nebo který není doložen akceptačním protokolem se zhodnocením kvalitativních parametrů poskytnuté služby za uplynulý měsíc, ve lhůtě splatnosti neproplacenou poskytovateli k opravě. O tuto dobu od vrácení daňového dokladu (faktury) poskytovateli do vystavení nového daňového dokladu (faktury) se prodlužuje splatnost daňového dokladu (faktury).
13. V případě realizace vzájemného započtení pohledávek dle čl. XII. odst. 11 (nájemné za nebytové prostory vůči ceně služeb outsourcingu IT) a čl. XVIII odst. 3 (cena HW a SW vůči ceně služeb outsourcingu IT) jsou obě smluvní strany povinny vystavit řádné daňové doklady a zápočet provést na jejich základě.

XIX.

Odpovědnost za škodu, úrok z prodlení, smluvní sankce

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a prováděcí smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran nezodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
3. Je-li za porušení smluvních povinností stanovena smluvní pokuta, kromě smluvních pokut mají smluvní strany nárok i na náhradu způsobené škody.
4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za prodlení a za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle § 374 obchodního zákoníku. Toto se týká i povinnosti hradit smluvní pokutu.
5. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění prováděcí smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
6. Poskytovatel odpovídá za činnost svých případných subdodavatelů jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za škodu.
7. Odpovědnost za obsah dat v informačních systémech nese zadavatel.

8. Za bezpečnost a uchování dat v systémech a zařízeních spravovaných poskytovatelem umístěných v prostorách datového centra zadavatele odpovídá poskytovatel. Poskytovatel bude pro tyto systémy a zařízení provádět zálohu denně vždy tak, aby do druhého dne byla veškerá data uložena a archivována a aby byly vždy k dispozici zálohy předešlého dne v souladu a za podmínek uvedených v příloze číslo 3 této Smlouvy. Touto svojí činností nesmí poskytovatel narušit výkon činnosti zadavatele. Poskytovatel nezodpovídá za škody způsobené nesprávnou manipulací s daty ze strany pracovníků zadavatele. Za technickou bezpečnost systémů a zařízení spravovaných poskytovatelem mimo prostory datového centra poskytovatel nezodpovídá. Poskytovatel nezodpovídá za škody způsobené nesprávnou manipulací s daty a zařízeními (pracovní stanice, notebooky apod.) ze strany pracovníků zadavatele (např. poškození, zničení, ztráta, odcizení apod.).
9. V případě prodlení s jakoukoliv platbou je smluvní strana, která má nárok na platbu, oprávněná požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení.
10. Výše slev za neplnění garantovaných SLA a dalších smluvních sankcí a plateb je popsána v příloze číslo 7 – Plán plnění veřejné zakázky.
11. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení oznámení o jejím uložení. Oznámení o uložení smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s rámcovou nebo prováděcí smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty. Zadavatel si vyhrazuje právo na určení způsobu úhrady smluvní pokuty, a to včetně formy zápočtu proti kterékoliv splatné pohledávce poskytovatele vůči zadavateli.

XX.

Povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje provádět plnění předmětu této nebo prováděcí smlouvy tak, aby nebyla ohrožena realizace těch činností zadavatele, pro jejichž podporu je předmět této nebo prováděcí smlouvy určen.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby tak, jak je stanoveno v jednotlivých SLA, za předpokladu, že zadavatel dodrží své závazky uvedené v této nebo prováděcí smlouvě.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat zadavateli informace a dokumenty tak, jak je specifikováno v jednotlivých SLA, a další operativní informace, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této nebo prováděcí smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen vykonávat své závazky podle podmínek této nebo prováděcí smlouvy v souladu s legislativním rámcem této nebo prováděcí smlouvy a interními předpisy zadavatele, se kterými bude poskytovatel seznámen. O seznámení musí být učiněn písemný zápis. Legislativní rámec tvoří:
 - a. splnění požadavků legislativy ČR, vztahující se k předmětu plnění této nebo prováděcí smlouvy,
 - b. splnění metodik vydávaných pro územní samosprávné celky (vydávají centrální a jimi pověřené orgány),
 - c. splnění metodik Magistrátu hl. města Prahy (MHMP),
 - d. splnění metodik zadavatele, se kterými bude poskytovatel seznámen.

5. Použije-li poskytovatel k plnění podle prováděcí smlouvy další subdodavatele, musí si vyžádat písemný souhlas zadavatele, jenž tento souhlas bezdůvodně neodmítne. Za plnění subdodavatelů odpovídá poskytovatel, jakoby plnil sám.
6. Zadavatel a poskytovatel si vzájemně zaručují, že prováděcí smlouvou a plněním zadavatele podle prováděcí smlouvy nebudou porušena práva třetích stran.
7. Zadavatel předá a bude předávat poskytovateli všechny potřebné informace a údaje, které má zadavatel a které jsou nutné, aby poskytovatel mohl vykonávat služby podle prováděcí smlouvy. Zároveň se zavazuje zodpovídat dotazy poskytovatele ve vztahu k plnění podle prováděcí smlouvy, a to do 2 dnů od obdržení dotazu, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak. Dále zadavatel vyvine přiměřené úsilí poskytnout poskytovateli všechny potřebné informace a údaje od třetí strany – dodavatelů zboží a služeb zadavatele, které jsou nutné, aby poskytovatel mohl vykonávat služby podle prováděcí smlouvy. V případě, že zadavatel nebude schopen získat informace od třetích stran nebo nezodpoví dotazy ve stanoveném termínu, nebude jakýkoliv dopad nedostatku informací na služby chápán jako porušení prováděcí smlouvy ze strany poskytovatele. Pokud však nedostatek informací bude mít vliv na termíny plnění poskytovatele, nebude nedodržení termínů posuzováno jako prodlení poskytovatele.
8. Zadavatel se zavazuje umožnit přístup pracovníkům poskytovatele do objektů zadavatele a ke spravované technice a systémům v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu prováděcí smlouvy.
9. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle prováděcí smlouvy při pobytu na pracovištích zadavatele dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice zadavatele, dodržovali předpisy zadavatele upravující pohyb na pracovištích, pro požární bezpečnost, pro ochranu zdraví při práci a další předpisy, se kterými bude poskytovatel seznámen, přičemž poskytovatel zajistí, že o takovém seznámení bude pořízen písemný zápis.
10. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že vlastní platný certifikát NBÚ pro stupeň „důvěrné“ a tento certifikát bude svým nákladem udržovat v platnosti po celou dobu účinnosti této smlouvy.
11. Poskytovatel bude provádět pravidelné čtvrtletní audity úrovně poskytování svých služeb a vyhodnocování SLA.
12. Bude-li zadavatel provádět jakýkoliv audit, atestaci nebo certifikaci, je poskytovatel povinen poskytnout zadavateli potřebnou součinnost a dokumentaci.
13. Odpovědnost za atestaci dle legislativy (např. ISVS a další) nese zadavatel. Poskytovatel je povinen poskytnout součinnost k atestaci a současně poskytovat služby v souladu s těmito parametry tak, aby bylo možné atestaci zadavatelem provést.

XXI. Řešení sporů

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení sporů vzniklých z rámcové nebo prováděcí smlouvy operativně, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob podle rámcové nebo prováděcí smlouvy nebo statutárních orgánů, které se musí uskutečnit do dvou pracovních dnů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
2. V případě, že spor nebude vyřešen konsensem podle předchozího článku, smluvní strany se dohodly řešit spor před obecným soudem.

XXII.

Ukončení rámcové nebo prováděcí smlouvy

1. Rámcovou nebo prováděcí smlouvu lze ukončit následujícími způsoby:
 - a. dohodou stran;
 - b. výpovědí ze strany zadavatele:
 - i. bez udání důvodu;
 - ii. pro opakované neplnění SLA nebo opakované porušování povinností ze strany poskytovatele;
 - c. výpovědí ze strany poskytovatele v případě, kdy zadavatel opakovaně neplní svoji povinnost zaplacení ceny za sjednané služby nebo opakovaně neposkytuje součinnost uvedenou v příloze č. 7 rámcové smlouvy, která by měla za následek neplnění SLA poskytovatelem nad 93% po dobu delší než šest měsíců,
 - d. uplynutím doby, na kterou byla smlouvena.
2. Výpovědní doba činí v případech ad 1. písmeno b. a c. šest měsíců a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druhé straně doručena.
3. Písemným projevem vedoucím k ukončení nebo zániku smlouvy doručeným druhé straně, nebo min. 6 měsíců před vypršením doby, na kterou byla smlouva sjednána, počne běžet tzv. ukončovací období. S ohledem na nutnost zajištění kontinuity služeb, poskytovaných zadavateli poskytovatelem podle prováděcí smlouvy, poskytovatel zpracuje do pěti pracovních dnů od zahájení ukončovacího období harmonogram aktivit písemně odsouhlasený zadavatelem, aby jednotlivé služby byly plynule předávány a byl zajištěn chod informačního systému zadavatele v souladu s postupným předáváním služeb. Poskytovatel vrátí veškerý materiál, dokumentaci, vybavení apod., který měl zapůjčený od zadavatele.
4. V průběhu ukončovacího období provedou poskytovatel a zadavatel aktivity potřebné pro zajištění kontinuálního poskytování služeb i po ukončení rámcové nebo prováděcí smlouvy. Ukončovací období probíhá souběžně s plným poskytováním služeb podle předmětu prováděcí smlouvy. Cílem období je převést všechny činnosti spojené se zajišťováním služeb poskytovatele na zadavatele nebo jiného poskytovatele služeb.
5. Výstupním dokumentem ukončovacího období bude protokol o ukončení projektu zhotovený poskytovatelem a odsouhlasený zadavatelem.
6. Poskytovatel zajistí předání aktuální dokumentace, předání informací potřebných k provozu a správě systému, předání evidence incidentů předaných prostřednictvím HelpDesk, podporu pracovníků zadavatele po převzetí provozu a správy systému.

7. Poskytovatel dále vypracuje a zajistí harmonogram aktivit v ukončovacím období, projektové řízení ukončovacího období a protokol o ukončení projektu, který předloží zadavateli ke schválení.
8. V případě ukončení této nebo prováděcí smlouvy výpovědí ze strany poskytovatele nebo ze strany zadavatele bez udání důvodu nebo v případě zániku této nebo prováděcí smlouvy z důvodu na straně zadavatele, náleží poskytovateli náhrada ve výši rozdílu mezi doposud investovanými technickými prostředky (hardware i služby), které pro plnění předmětu prováděcí smlouvy investoval a platbami do té doby zadavatelem uhrazenými. Za tuto náhradu je poskytovatel povinen zadavateli prodat veškeré technické prostředky, které pro plnění předmětu prováděcí smlouvy investoval, rovněž je poskytovatel povinen za tuto náhradu předat zadavateli implementovaný IS. Jeho součástí je veškerá dokumentace včetně zdrojových kódů programů vytvořených poskytovatelem při implementaci IS. Náhrada bude poskytovatelem vyčíslena ke dni ukončení nebo zániku smlouvy.
9. Je-li důvodem výpovědi této nebo prováděcí smlouvy opakované neplnění SLA poskytovatelem nebo opakované porušování povinností ze strany poskytovatele nebo v případě zániku této nebo prováděcí smlouvy z důvodů na straně poskytovatele, náleží poskytovateli pouze zůstatková hodnota technických prostředků, které pro plnění předmětu prováděcí smlouvy investoval. Za tuto hodnotu je poskytovatel povinen zadavateli prodat veškeré technické prostředky, které pro zadavatele nakoupil, rovněž je poskytovatel povinen za tuto hodnotu předat zadavateli implementovaný IS. Jeho součástí je veškerá dokumentace včetně zdrojových kódů programů vytvořených poskytovatelem při implementaci IS. Částka bude poskytovatelem vyčíslena ke dni ukončení nebo zániku smlouvy.
10. Je-li důvodem výpovědi nebo zániku této nebo prováděcí smlouvy dlouhodobá neprovozschopnost technických prostředků, které pro plnění předmětu prováděcí smlouvy poskytovatel investoval a IS, to znamená SLA nižší než 93 % po dobu šesti měsíců, nenáleží poskytovateli žádná náhrada. Poskytovatel je povinen bez náhrady převést vlastnická práva na zadavatele všech technických prostředků, které pro zadavatele nakoupil, rovněž je poskytovatel povinen bez náhrady předat zadavateli implementovaný IS. Jeho součástí je veškerá dokumentace včetně zdrojových kódů programů vytvořených poskytovatelem při implementaci IS.
11. Je-li důvodem ukončení této nebo prováděcí smlouvy dohoda stran nebo uplynutí doby, na kterou byla smluvna, náleží poskytovateli pouze zůstatková hodnota technických prostředků, které pro plnění předmětu prováděcí smlouvy investoval. Za tuto hodnotu je poskytovatel povinen zadavateli prodat veškeré technické prostředky, které pro zadavatele nakoupil, rovněž je poskytovatel povinen za tuto hodnotu předat zadavateli implementovaný IS. Jeho součástí je veškerá dokumentace včetně zdrojových kódů programů vytvořených poskytovatelem při implementaci IS. Částka bude poskytovatelem vyčíslena ke dni ukončení smlouvy.

XXIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.
2. Tato smlouva představuje úplné ujednání mezi smluvními stranami.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou 5 let ode dne nabytí účinnosti.
4. Veškeré změny či doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.
5. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
6. Tato smlouva je vyhotovena v 6 stejnopisech, z nichž čtyři obdrží zadavatel a dva poskytovatel.
7. Součástí této rámcové smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Seznam používaného hardware a software

Příloha č. 1a – Popis síťové infrastruktury

Příloha č. 1b – Seznam subdodavatelů

Příloha č. 1c – Seznam pracovišť zadavatele

Příloha č. 1d – Návrh řešení call centra

Příloha č. 2 – Definice služby poskytování HW a základního SW včetně parametrů SLA

Příloha č. 3 – Definice služby poskytování aplikačního SW včetně parametrů SLA

Příloha č. 4 – Požadavky na inovaci informačního systému, včetně uvedení seznamu kritických aplikací

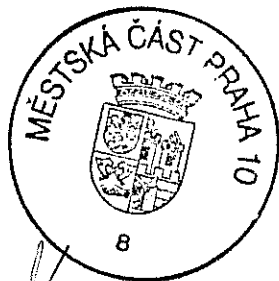
Příloha č. 5 – Požadavky na inovaci koncových stanic a modernizaci tiskáren


Příloha č. 6 – Definice služeb odstraňování incidentů, problem management a provoz systému HelpDesk včetně parametrů SLA

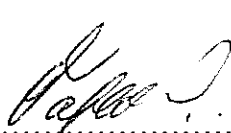
Příloha č. 7 – Plán plnění veřejné zakázky

V Praze dne 3. 8. 2010

V Praze 29.7.2010




Zadavatel


Sylva Faflíková, Account Manager
na základě pověření ze dne 29.4.2010

Poskytovatel
Telefonní ústředna, a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336
519 