

## Příloha č. 5 – základní definice a stanovení priorit

**Reakční doba:** doba od zaevidování požadavku do započetí řešení požadavku technikem příp. přiřazení na řešitelskou skupinu.

**Pohotovostní doba:** doba garantovaného poskytování služby, je stanovena v pracovní dny 6:00 – 15:00 hodin = 9/5.

### Stanovení kategorií priorit (tab. 1):

Č.	Priorita	Popis	Reakční doba (hod.)	Pohotovostní doba	Max. doba do vyřešení (hod.)
1	Vysoká	Kritická zařízení, HW nebo SW, VIP uživatelé Problém vyžadující okamžitá servisní zásah	4	9/5	8
2	Střední	Sdílená zařízení nebo funkce využívané skupinou uživatelů, ostatní uživatelé Problém vyžadující rychlý servisní zásah	4	9/5	72
3	Nízká	HW nebo SW nebo funkce využívané skupinou uživatelů Problém vyžadující zásah	4	9/5	168

Priority pro jednotlivá zařízení, HW a SW jsou přesně stanoveny v příloze 2-4 zadávací dokumentace.

Zadavatel zajistí vhodné prostředí pro provoz zařízení, fyzické zabezpečení, prostory pro umístění zařízení a systémové podpory.

**Příloha č. 6 - obchodní podmínky k zadávací dokumentaci na veřejnou zakázku „Outsourcing ICT Technických služeb Moravská Ostrava a Přívoz 2019-2021 - podruhé“**

**„OBCHODNÍ PODMÍNKY“ (minimální obsahové náležitosti smlouvy mezi objednatelem Technické služby Moravská Ostrava a Přívoz, příspěvková organizace a dodavatelem – dále jen „smlouva“)**

1. Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Práva a povinnosti smluvních stran ze smlouvy se dále řídí podmínkami uvedenými v zadávací dokumentaci k zakázce s názvem „Outsourcing ICT Technických služeb Moravská Ostrava a Přívoz 2019-2021 - podruhé“ a jejich přílohách, jakož i nabídkou dodavatele podanou ve výběrovém řízení objednatele na zakázku s názvem „Outsourcing ICT Technických služeb Moravská Ostrava a Přívoz 2019-2021 - podruhé“ v rozsahu, v jakém tato nabídka není v rozporu se zadávací dokumentací a jejími přílohami.
2. Dodavatel poskytuje služby dle smlouvy zejména v následující podobě:
  - a) pravidelná týdenní profylaxe vždy v pracovních dnech v rozsahu dle potřeby objednatele,
  - b) hotline ve formě telefonické nebo e-mailové konzultace (HelpDesk),
  - c) dálková správa serveru, počítačové sítě a stanic,
  - d) vedení projektů IS a profylaxe IS (Informační systémy objednatele),
  - e) řešení závažnějších problémů sítě přímo na pracovišti objednatele.V případě, že součástí plnění dodavatele dle smlouvy bude nákup HW nebo SW, musí být takové dodávky předem písemně odsouhlaseny objednatelem včetně jejich ceny, jinak nemá dodavatel vůči objednateli nárok na jejich úhradu.
3. Plnění v rámci paušální měsíční platby zahrnuje též pravidelnou prohlídku prováděnou dodavatelem nejméně jednou týdně v pracovních dnech zpravidla v pracovní době objednatele, tj. v době mezi 06:00 a 15:00 hod, a to v rozsahu dle potřeb objednatele.
4. Cena hodinové sazby je platná bez ohledu na to, v jakou dobu byla služba dodavatelem poskytnuta. Cena hodinové sazby zahrnuje rovněž cestovné, jakož i veškeré další náklady dodavatele. V případě úkonů dodavatele účtovaných hodinovou sazbou se započítává každá započatá půlhodina.
5. Paušální měsíční platba a úkony účtované hodinovou sazbou jsou splatné měsíčně zpětně, a to za služby poskytnuté dodavatelem v předchozím kalendářním měsíci, to vše na základě faktury splatné do čtrnácti (14) dnů ode dne doručení objednateli. Podkladem pro zaplacení úkonů účtovaných hodinovou sazbou je soupis úkonů písemně potvrzený objednatelem, který je dodavatel povinen připojit k faktuře.
6. Je-li dodavatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Není-li dodavatel plátcem DPH, podkladem pro úhradu ceny za dílo bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o účetnictví č. 563/1191 Sb., ve znění pozdějších předpisů a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy. Mimo těchto náležitostí bude faktura dále obsahovat:
  - a) číslo a datum vystavení faktury,
  - b) číslo smlouvy dodavatele, IČO a DIČ objednatele,
  - c) předmět plnění, a jeho stručnou specifikaci,
  - d) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplaceno,

- e) lhůtu splatnosti faktury,  
f) jméno a podpis osoby, která fakturu vystavila vč. kontaktního telefonu.
7. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit dodavateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury a tuto doručí objednateli ve lhůtě do pěti (5) dnů. Vrácením vadné faktury dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
  8. Veškeré platby dle smlouvy budou objednatelem placeny na účet dodavatele, který musí být účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Objednatel provede úhradu ceny pouze na účet, který je účtem zveřejněným ve smyslu zákona o DPH. Pokud se kdykoliv ukáže, že účet dodavatele, na který dodavatel požaduje provést úhradu ceny, není zveřejněným účtem, není objednatel povinen úhradu ceny na takový účet provést; v takovém případě se nejedná o prodlení se zaplacením ceny na straně objednatele.
  9. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet dodavatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že
    - a) dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátcce,
    - b) dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení.
  10. Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně dodavateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.
  11. V případě prodlení dodavatele s poskytnutím plnění v rámci paušální platby je tento povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,00 Kč za každý i započatý den prodlení. V případě prodlení dodavatele s provedením úkonu účtovaného hodinovou sazbou je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč za každou i započatou hodinu prodlení. V případě prodlení dodavatele s poskytnutím plnění v rámci paušální platby delším, než jeden týden je objednatel oprávněn zajistit poskytnutí služby třetí osobou a dodavatel je povinen uhradit mu veškeré náklady s tím spojené. V případě prodlení dodavatele s provedením úkonu účtovaného hodinovou sazbou delším než 24 hodin je objednatel oprávněn zajistit provedení úkonu třetí osobou a dodavatel je povinen uhradit mu veškeré náklady s tím spojené. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu újmy převyšující smluvní pokutu.
  12. Dodavatel není oprávněn poskytovat služby dle smlouvy prostřednictvím jiných subdodavatelů než těch, kteří byli předem písemně schváleni objednatelem. V případě porušení této povinnosti je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,00 Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu újmy převyšující smluvní pokutu.
  13. Dodavatel poskytuje záruku za jakost poskytnutých služeb v délce trvání 24 měsíců. Záruční doba začne běžet dnem poskytnutí příslušné služby. Objednatel je oprávněn vady reklamovat telefonicky, faxem, písemně nebo elektronickou poštou. Dodavatel je povinen reklamované vady odstranit nejpozději do 12 hodin od okamžiku obdržení reklamace, jedná-li se o vady, které znemožňují provoz u objednatele, jinak do 48 hodin od okamžiku obdržení reklamace. V případě prodlení dodavatele s odstraněním reklamovaných vad je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní

pokutu ve výši 500,00 Kč za každou i započatou hodinu prodlení s jejich odstraněním. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu újmy převyšující smluvní pokutu.

14. Smlouva je uzavřena na dobu určitou s účinností ode dne 01. 06. 2019 s délkou trvání dva (2) roky, a to za podmínky, že nejpozději k tomuto dni bude smlouva uveřejněna v registru smluv v souladu s bodem 18. Těchto obchodních podmínek. Pokud bude smlouva uveřejněna v registru smluv později, pak nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv a je uzavřena se na dobu dvou (2) let od tohoto data.
15. Objednatel je oprávněn smlouvu vypovědět v případě, že dodavatel opakovaně poruší své povinnosti dle smlouvy nebo těchto obchodních podmínek; výpovědní doba v tomto případě činí jeden měsíc a začne běžet dnem následujícím po doručení výpovědi dodavateli. Každá ze smluvních stran je dále oprávněna smlouvu i bez udání důvodu písemně vypovědět; výpovědní doba v tomto případě činí devět měsíců a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.  
V případě skončení smlouvy v průběhu kalendářního měsíce vzniká dodavateli nárok pouze na poměrnou část paušální měsíční platby.
16. Smlouva může být měněna, doplňována nebo rušena jen písemnou formou po dohodě odpovědných zástupců smluvních stran, a to vzestupně číslovanými dodatky.
17. Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.
18. Dodavatel souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
19. K projednání a rozhodování veškerých sporů vzniklých ze smlouvy nebo v souvislosti s ní jsou příslušné soudy České republiky.
20. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost a chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství, které si byly vzájemně stranami poskytnuty v rámci tohoto obchodního případu, nebo při běžném obchodním styku. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti a informace obchodní, výrobní či technické povahy, pokud nejsou v příslušných obchodních kruzích zcela běžně dostupné, nebo nejde o skutečnosti všeobecně známé. Dodavatel je povinen chránit a utajovat důvěrné informace po celou dobu trvání smlouvy, jakož i po jejím ukončení. Jestliže si strany při obchodním styku vzájemně poskytnou informace tvořící obchodní tajemství, nebo označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,00 Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti mlčenlivosti. Tím není dotčen nárok objednatele na náhradu škody přesahující smluvní pokutu. Tím není dotčena hmotná a trestní odpovědnost fyzických osob, které za smluvní stranu jednaly a závazek ochrany utajení nedodržely.
21. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy mohou ony a jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany. O tom jsou povinny zachovávat mlčenlivost.
22. Každá ze stran je povinna zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých důvěrných informacích, které získá na základě jednání předcházejících podpisu smlouvy, při uplatňování smlouvy a dále kdykoli po jejím podpisu po celou dobu platnosti smlouvy i po jejím skončení.

23. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana je povinna vyvinout pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu co největší možné úsilí. Obě smluvní strany se zavazují nezneužívat, neoprávněně nesdělit, nezpřístupnit důvěrné informace druhé strany, tvořící obchodní, výrobně technické povahy, mající skutečnou nebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu a nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a podle smlouvy včetně smluvních dodatků si smluvní strany vyhradily jejich utajení.
24. Smluvní strany se dohodly nepředat informace podléhající obchodnímu tajemství třetí straně, ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou zaměstnanců, kteří se s nimi seznámí v souladu a při plnění pracovních povinností plynoucích z smlouvy.
25. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například 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.
26. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana.
27. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí pět let po ukončení účinnosti smlouvy.
28. Jelikož při plnění smlouvy může mít dodavatel přístup k osobním údajům zpracovávaným objednatelem ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., zpracování osobních údajů (dále jen „ZZOÚ“), Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“), zavazuje se dodavatel zachovávat mlčenlivost o všech takových osobních údajích, které dodavatel není oprávněn dále sám zpracovávat (ledaže k tomu budou splněny podmínky stanovené ZZOÚ a GDPR), není oprávněn je uchovávat, pořizovat si jejich kopie, používat takové osobní údaje pro sebe nebo tyto poskytnout jiné osobě a je povinen zajistit ochranu takových osobních údajů, to vše v souladu se ZZOÚ a GDPR. Dodavatel je povinen zajistit plnění všech povinností dle předchozí věty též u zaměstnanců a jiných osob, které použije k plnění smlouvy a za plnění povinností těchto osob sám vůči objednateli odpovídá.
29. Smlouva mezi objednatelem a dodavatelem nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva mezi objednatelem a dodavatelem nabude účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, a to za podmínky, že nejpozději k tomuto dni bude smlouva uveřejněna v registru smluv v souladu s Bodem 18. těchto obchodních podmínek, pokud bude smlouva uveřejněna v registru smluv později, pak nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
30. Smluvní strany se dohodly, že práva a povinnosti neupravené smlouvou mezi objednatelem a dodavatelem nebo se budou řídit příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a ostatních právních předpisů platných ke dni uzavření smlouvy.
31. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům než k plnění podmínek smlouvy. Tímto ujednáním není dotčena povinnost

objednatel poskytovat informace v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

32. Smlouva je sepsána ve dvou (2) vyhotoveních, v nichž není nic škrtnuto, přepisováno ani dopisováno, a z nichž každý má platnost originálu. Prodávající a Kupující obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení smlouvy mají stejnou platnost.
33. Smluvní strany souhlasně konstatují, že smlouva je uzavřena na základě výběrového řízení vyhlášeného Kupujícím a provedeného dle zadávací dokumentace z 21.05.2019 pro veřejnou zakázku s názvem „Outsourcing ICT Technických služeb Moravská Ostrava a Přívoz 2019-2021 - podruhé“, v němž byl dodavatel objednatelem vybrán. Zadávací podmínky, jakož i další podmínky zadávacího řízení vyhlášeného objednatelem a nabídka dodavatele v tomto zadávacím řízení (v rozsahu, v jakém není v rozporu se zadávací dokumentací) jsou součástí povinností dodavatele dle smlouvy a dodavatel se výslovně zavazuje tyto podmínky dodržovat.
34. Smlouva má následující přílohy:
- příloha č. 1: Vymezení rozsahu předmětu veřejné zakázky
  - příloha č. 2: Specifikace serverových systémů a hardwarového zařízení
  - příloha č. 3: Specifikace desktopových zařízení (koncových stanic) a periférií
  - příloha č. 4: Seznam agentových aplikací
  - příloha č. 5: Základní definice a stanovení priorit
  - příloha č. 6: Obchodní podmínky
  - příloha č. 7: Vzor čestného prohlášení
  - příloha č. 8: Krycí list nabídky
- a to v podobě, v jaké byly tyto dokumenty přílohou zadávací dokumentace na zakázku „Outsourcing ICT Technických služeb Moravská Ostrava a Přívoz 2019-2021 - podruhé“.

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Bc. Petr Smoleň  
ředitel

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
dodavatel