

Smlouva

o provádění technického servisu systému monitorování bezpečnostních incidentů a událostí (SIEM) v síti a o poskytování dalších servisních služeb

uzavřená podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

město Sokolov

se sídlem Rokycanova 1929, 356 20 Sokolov

IČ: 00259586, DIČ: CZ00259586

zastoupené: Renatou Oulehlovou, starostkou

bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jako „**Objednatel**“)

a

IXPERTA s.r.o.

se sídlem Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze pod sp. zn. C 117991

IČ:27599523 DIČ: CZ27599523

zastoupená Pavlem Šiprem

bankovní spojení [REDAKCE]

(dále jako „**Zhotovitel**“)

(výše uvedené smluvní strany se dále označují jednotlivě též jen jako „smluvní strana“, nebo společně též jen jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Občanský zákoník“) tuto smlouvu.

1. Definice pojmů

- 1.1 **Předmět servisu** – systém „Systém monitorování bezpečnostních incidentů a událostí (SIEM) v síti“ uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní činnost dle této smlouvy.
- 1.2 **Servisní činnost** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.3 **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
- 1.4 **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého předmětu servisu.
- 1.5 **Náhradní provoz** – přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního systému nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
- 1.6 **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení servisní činnosti (od jejího vyžádání).
- 1.7 **Lhůta k odstranění závady** (Resolution Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.

- 1.8 **Oprávněný žadatel** – pracovník Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněn předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti.
- 1.9 **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.10 **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
- 1.11 **HW, Hardware** – označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříně, vybavení skříní, větráky, disky atp.
- 1.12 **SW, Software** – označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
- 1.13 **Aktualizace/Update** - označuje implementaci minor verzí SW (včetně opravných verzí - fix releases & hot fixes) změnou jedné minor verze na jinou minor verzi v rámci stejného čísla hlavní verze SW.
- 1.14 **Povýšení/Upgrade** – označuje implementaci hlavní verze SW jiného čísla změnou jedné hlavní verze na jinou hlavní verzi.
- 1.15 **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitele provádí úkony v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy a která je specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 1.16 **Místo instalace** – lokality, v nichž je instalován Předmět servisu, uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy a v nichž jsou prováděny úkony Zhotovitele v rámci některých ze sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.

2. Účel a předmět smlouvy

- 2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek pro provádění technického servisu „Systému monitorování bezpečnostních incidentů a událostí (SIEM) v síti“ a pro poskytování dalších servisních služeb.
- 2.2 Předmětem této smlouvy je
 - a) závazek Zhotovitele provádět Servisní činnost dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
 - b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní činnosti ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

3. Servisní činnost

- 3.1 Úkony Servisní činnosti v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. Místa výkonu Servisní činnosti jsou specifikována v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní činnosti od Oprávněného žadatele během sjednané doby Dostupnosti služby (viz odst. 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u servisní služby Servisní podpora 1. úrovně na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):
 - Telefon: +420 xxx [REDACTED]
 - E-mail: xx@xx.xx [REDACTED]
 - Webový portál ke hlášení závad

Pro každou oprávněnou osobu, která má mít přístup k webovému portálu, Objednatel musí Zhotovitele písemně požádat o zprovoznění přístupu na komunikační rozhraní Webový portál, zprovoznění vyžaduje aktivaci přístupových účtů a zaškolení Objednatele.

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

3.3 Požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávněný žadatelé (viz odst. 1.8 této smlouvy).

3.4 Pro Servisní činnost platí:

a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Servisní činnost na aktuální komunikační rozhraní Zhotovitele (viz odst. 3.2 této smlouvy).

Oprávněný žadatel je v případě telefonického sdělení povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní činnost potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ e-mailem, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.

Nezbytnou součástí požadavku na Servisní činnost je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika závady,
- stupeň priority Servisní činnosti, resp. závady.

b) Je-li v Příloze č. 2 této smlouvy uvedena forma Servisní činnosti, jejíž realizace není na požadavku Objednatele závislá, Zhotovitel provádí příslušnou servisní službu dle vlastního zjištění a/nebo uvážení, přičemž vždy o požadavku k provedení servisní služby informuje Objednatele předem, Objednatel (oddělení informatiky) zajistí odpovídající režim přístupu.

c) Není-li při provádění Servisní činnosti možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění náhradního provozu na místě Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“ – viz odst. 1.5 této smlouvy).

d) Pracovník Zhotovitele, který po předchozím souhlasu Objednatele provedl na Předmětu servisu Servisní činnost nad rámec sjednaných servisních služeb dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je:

- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika Servisní činnosti (např. popis závady a jejího odstranění),
- datum a časové rozmezí provedení Servisní činnosti,
- případné výhrady k provedení Servisní činnosti (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
- jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž Servisní činnost provedl,
- jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze č. 5 této smlouvy.

3.5 Pro Telefonickou konzultaci (viz odst. 1.9 této smlouvy) platí:

a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Telefonickou konzultaci na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz odst. 3.2 této smlouvy).

Požadavek Oprávněného žadatele na Telefonickou konzultaci musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,

- stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).
- b) Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu.

Jestliže pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci nemůže požadovanou technickou informaci/radu ihned poskytnout v relevantním rozsahu, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak poskytne Zhotovitel požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

3.6 Pro odstraňování závad Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž:

- Priorita 1** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);
- Priorita 2** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);
- Priorita 3** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.7 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy, platí:

- Reakční lhůta začíná
 - (bud') okamžikem doručení předmětného požadavku [viz odst. 3.4 písm. a) této smlouvy] Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
 - (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně (viz Příloha č. 2 této smlouvy) následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen [viz odst. 3.4 písm. a) této smlouvy] mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Okamžikem doručení Zhotoviteli předmětného požadavku se rozumí buď čas přijetí příslušného telefonátu Zhotovitelem, nebo čas přijetí písemného Hlášení závady e-mailem na komunikačním rozhraní Zhotovitele (viz odst. 3.2 této smlouvy).

Reakční lhůta končí u Servisní činnosti zahájením této činnosti na Předmětu servisu (viz odst. 3.1 této smlouvy).

Reakční lhůta se počítá (běží) pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

- Lhůta k odstranění závady začíná stejně jako Reakční lhůta podle ustanovení článku 3.7 písm. a) této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady končí:

- u Servisních činnosti uvedením Předmětu servisu do provozuschopného stavu,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel NEMÁ sjednané navazující služby pro opravu na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, okamžikem informování Oprávněného žadatele Objednatele o této skutečnosti.

Lhůta k odstranění závady se počítá (běží):

- pro závady, které je možné odstranit vzdáleným přístupem, pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,

- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel MÁ sjednanou službu Oprava na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, pouze během doby Dostupnosti služby Oprava na místě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Lhůtu k odstranění závady lze stanovit pouze v rámci sjednané volitelné servisní služby „Oprava na místě“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

- 3.8 O způsobu a časové posloupnosti provedení Servisní činnosti rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

Odpovědnost Zhotovitele ve vztahu k případným limitním lhůtám ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy je podmíněna včasným poskytnutím veškeré potřebné součinnosti ze strany Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (zpřístupnění Předmětu servisu, poskytnutí všech relevantních provozních informací, dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto součinnost v potřebném rozsahu včas neposkytne, případné limitní lhůty se úměrně prodlouží.

- 3.9 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (systému) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní činnosti na této technologii systému Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (systém) ze specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od prokázání seznámení Objednatele s dotyčným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní činnosti daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.
- 3.10 K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní činnosti v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu může dojít pouze dohodou smluvních stran, jež musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.
- 3.11 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, o které Objednatel předem informuje a za jejíž činnost Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost prováděl sám.

4. Cena, platební podmínky

- 4.2 4.1 Celková cena za provádění veškerých prací, činností a dodávek podle této smlouvy je zahrnuta v ceně za rozšířenou podporu podle čl. 1 odst. 1.3 a čl. 4 odst. 4.1 smlouvy o dílo, uzavřené mezi smluvními stranami dne 31.1.2019, nestanoví-li tato smlouva jinak. Úhrada této ceny se řídí uvedenou smlouvou o dílo. Odstraňování závad Předmětu servisu způsobených prokázaným porušením nebo nedodržením provozních či záručních podmínek Předmětu servisu, ať ze strany Objednatele či třetích osob, nebo v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), jakož i servisní úkony prováděné Zhotovitelem nad rámec specifikace Servisní činnosti dané ustanovením článků 3.1 a 3.2 této smlouvy, účtuje Zhotovitel individuálně podle svých aktuálních ceníků, resp. cenových sazeb (spotřebovaný materiál a náhradních díly, práce servisního technika jakož i všechny ostatní účelně vynaložené výdaje), a to nad rámec paušální ceny dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

5. Součinnost a odpovědnost Objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:
- a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
 - b) zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní činnost [viz odst. 3.4 písm. a) této smlouvy] a na Telefonickou konzultaci [viz odst. 3.5 písm. a) této smlouvy] a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;

- c) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
- d) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
- e) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožnit třetí osobě;
- f) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
- g) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem výslovně písemně povolen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
- h) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
- i) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.

5.2 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. g) této smlouvy] a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. f) této smlouvy] se pokládá za podstatné porušení této smlouvy.

5.3 Má-li Servisní činnost pokračovat po neoprávněném technickém zásahu do Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. f) této smlouvy] a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. e) této smlouvy], provedeném Objednatelem či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel navíc (nad rámec paušální ceny dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.

5.5 Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře a s přihlédnutím k aktuálním náhradním možnostem Zhotovitele odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činností provést (aniž by Zhotovitel byl v prodlení se svým plněním).

6. Odstoupení od smlouvy

6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanoveními § 2001 občanského zákoníku.

Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel nezaplatí cenu ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po splatnosti příslušné faktury, nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelem, zejména k neoprávněnému technickému zásahu do Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. g) této smlouvy] a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu [viz odst. 5.1 písm. f) této smlouvy], ať již Objednatelem či třetí osobou.

Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel bez vážného důvodu nedodrží sjednanou Lhůtu k odstranění závady a předmětný problém pak nevyřeší ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po uplynutí sjednané Lhůty k odstranění závady (Resolution Time).

Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že Zhotovitel poruší jinou povinnost podle této smlouvy a nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě na základě výzvy či upozornění objednatel.

Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným (-i) zástupcem (-i) odstupující smluvní strany.

6.2 Pro případ odstoupení od této smlouvy se smluvní strany zavazují, že do 60 (šedesáti) dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení vyrovnají vzájemné závazky.

7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá dnem implementace a řádného předání předmětu servisní smlouvy, a to na základě podepsaného předávacího protokolu.

7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 4 (čtyř) let od doby stanovené v odst. 7.1. Tuto smlouvu pak může kterákoliv strana vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíce, jež počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

7.3 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.4 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejlépe odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.

7.5 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory v souvislosti s touto smlouvou smírně, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost k jednání doručena druhé smluvní straně. Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.

7.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

7.7 Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle 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. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu bez zbytečného odkladu zašle správci registru smluv k uveřejnění podle předchozí věty Objednatel.

7.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy není obchodním tajemstvím podle § 504 občanského zákoníku ani neobsahuje důvěrnou informaci o poměrech smluvní strany nebo skutečnostech, které má smluvní strana potřebu ochraňovat jako důvěrnou informaci nebo předmět obchodního tajemství

7.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

- 1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace
- 2 – Technická specifikace Servisní činnosti
- 3 – Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mail verze)
- 4 – Seznam pověřených osob
- 5 – Vzor formuláře “Protokol o servisním zásahu”
- 6 – Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu systému a o poskytování dalších servisních služeb

V Sokolově dne 31.1.2019

V Prose dne 28.1.2019

Za Objednatele:



Renata Oulehlová
starostka města

Za Zhotovitele:



Pavel Šipr
jednatel


IXPERTA

IXPERTA s. r. o.
Lihovarská 1060/12
190 00 Praha 9
IČ: 27599523
DIČ: CZ27599523

Příloha 1: Technická specifikace Předmětu servisu**Technická specifikace Předmětu servisu:**

Sekce	Název položky technologie
Technologie	Technologie
DVSIEM	SIEM VIRTUAL APPLIANCE - ALL-IN-ONE, 15 000 FPM, 100 EPS
Nedílná služba výrobce	Inteligence výrobce, informace a reakce na poslední hrozby (zdroje malware, botnety apod.), rozpoznávání nově uvolňovaných 3rd party produktů (logy), security updates, minor/major software verze, L3 podpora výrobce (vývoj) - 1 rok

Místa výkonu servisních činností:

Pořadí:	Místo:	Adresa:
1	Městský úřad Sokolov, Město Sokolov	Rokycanova 1929, 356 20 Sokolov

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit Objednateli dohodnutou smluvní Servisní činnost, která se skládá ze servisních služeb popsaných níže.

Servisní činnost se skládá:

A) z následujících základních servisních služeb (vždy ANO):

Telefonická podpora	(Call Desk)	ANO
Webový portál pro hlášení závad a požadavků	(Web-based Support)	ANO
Dispečink	(Dispatching)	ANO
Servisní podpora 1. úrovně	(1st Level Support)	ANO
Servisní podpora 2. úrovně	(2nd Level Support)	ANO
Servisní podpora 3. úrovně	(3rd Level Support)	ANO
Preventivní údržba na místě	(Onsite Preventive Maintenance)	ANO
Vzdálené zálohování a obnova	(Remote Backup & Recovery)	ANO

a

B) z následujících volitelných servisních služeb (ANO/NE), které navazují na servisní služby základní:

Oprava na místě	(Onsite Repair)	ANO
Dodání a výměna náhradních dílů	(Spare Parts Replacement)	NE
Sklad náhradních dílů (u výrobce)	(Spare Parts Depot)	NE
Zálohování a obnova na místě	(Onsite Backup & Recovery)	ANO
Vzdálené provádění změn	(Remote MAC)	ANO
Provádění změn na místě	(Onsite MAC)	NE
Řízení změn	(Change Management)	NE
Vzdálené monitorování systému	(System Monitoring)	NE
Sledování kvality poskytovaných služeb	(Service Level Management)	NE
Telefonická konzultace	(Call Assistance)	ANO

Poznámka: předmětem dodávky není žádný HW

I. Místo výkonu servisních služeb

Servisní služby na místě (Onsite), neboli soubor servisních úkonů provedených v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provádí **v místě instalace (lokality) uvedené v Příloze č. 1 jako součást**

základních servisních služeb:

- Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- Oprava na místě (Onsite Repair),
- Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery),
- Provádění změn na místě (Onsite MAC),
- Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement).

Vzdálené servisní služby (Remote), soubor servisních úkonů prováděných v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provádí **ze svého příslušného pracoviště jako součást**

základních servisních služeb:

- Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery),
- Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support),

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- Vzdálené monitorování systému (System Monitoring),
- Vzdálené provádění změn (Remote MAC).

Servisní službu **Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)**, pokud si tuto službu Objednatel sjednal, Zhotovitel provádí v místě, které svou vzdáleností od místa instalace (**lokality**) **uvedená v Příloze č. 1** splňuje dohodnuté parametry doručení náhradních dílů.

Ostatní servisní služby, servisních úkonů prováděné v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu jako součást ostatních základních a volitelných servisních služeb, Zhotovitel provádí a poskytuje **na svém příslušném pracovišti**.

II. Parametry základních servisních služeb

Dostupnost služby	
Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	8,5x5
Telefonická podpora (Call Desk)	
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)	
Dostupnost služby	24x7
Počet oprávněných osob pro využívání služby:	3
Dispečink (Dispatching)	
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)	
Dostupnost služby	8,5x5
Reakční lhůty (vzdáleně)	
Závady priority 1: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracovního dne (NBD)
Závady priority 2: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracovního dne (NBD)
Závady priority 3: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracovního dne (NBD)
Lhůta k odstranění závady (vzdáleně)	
Závady priority 1: Odstranění závady na místě během:	5 pracovních dní
Závady priority 2: Odstranění závady na místě během:	10 pracovních dní
Závady priority 3: Odstranění závady na místě během:	15 pracovních dní
Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)	
Úložný prostor (pro zálohování konfiguračních souborů) o potřebné velikosti je zajišťován na straně:	Objednatele
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně minimálně:	12x*

* Zálhování bude prováděno automaticky technologií SIEM

Preventivní údržba na místě (Onsite preventive maintenance)

Počet provedených preventivních údržeb (virtuální prostředí) ročně:	1x
---	----

III. Parametry volitelných servisních služeb**Dostupnost služby**

Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	8,5x5
--	-------

Oprava na místě (Onsite Repair)

ANO

Dostupnost službyShodné se službou
Servisní podpora
1. úrovně**Reakční lhůty (na místě)**

Závady priority 1: Zahájení servisní služby na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD)
Závady priority 2: Zahájení servisní služby na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD)
Závady priority 3: Zahájení servisní služby na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD)

Lhůta k odstranění závady (na místě)

Závady priority 1: Odstranění závady na místě během:	5 pracovních dní
Závady priority 2: Odstranění závady na místě během:	10 pracovních dní
Závady priority 3: Odstranění závady na místě během:	15 pracovních dní

Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)

NE*

Vyhrazený sklad náhradních dílů v blízkosti místa instalace	NE*
---	-----

Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)

NE*

Doručení náhradního dílu na místo instalace během:	0 pracovních dní
Cena náhradních dílů je zahrnuta v ceně služby:	NE*

*) Není relevantní

Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)	ANO*
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně minimálně:	12x

*1) Zálohování bude prováděno automaticky technologií SIEM

Řízení změn (Change Management)	NE
--	-----------

Vzdálené provádění změn (Remote MAC)	ANO
Dostupnost služeb	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Lhůta k dokončení změny vzdáleným přístupem během:	3 pracovních dní
Počet vzdáleně provedených změn za měsíc:	1x

Provádění změn na místě (Onsite MAC)	NE
Lhůta k dokončení změny na místě během:	0 pracovních dní
Počet změn provedených na místě za měsíc:	0x

Provádění změn na místě (Onsite MAC)
Vzdálené provádění změn (Remote MAC)
Specifikace změn, které jsou součástí služby.
Produkt: Extreme Networks SIEM - DVSIEM
Zavedení, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> • zdrojů logů do SIEM (agentský, bez-agentský sběr) • monitorovaných sítí z pohledu toků • uživatelských účtů, rolí a oprávnění • systémů poskytujících dodatečné informace (např. MS AD) • pohledů na korelované události • reportů „na míru“ • zálohování dat a konfigurace Ad-hoc pomoc s vyhodnocením kritických bezpečnostních událostí a sběr důkazů Ad-hoc pomoc s instalací minor/major release SW updatů

Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)	NE
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Vyhrazená monitorovací infrastruktura:	NE

<i>Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)</i>	<i>NE</i>
Provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb reportem – ročně:	0x
Vyhotovení reportu o poskytovaných službách v kvalitě:	základní

<i>Telefonická konzultace (Call Assistance)</i>	<i>ANO</i>
Dostupnost služeb	8x5
Lhůta k poskytnutí technické informace/rady v konečném relevantním rozsahu během:	5 pracovních dní
Počet konzultačních hovorů – měsíčně:	10

IV. Popis činností tvořících servisní služby

Základní servisní služby

1. Telefonická podpora (Call Desk)
 - Příjem ohlášených závad nebo požadavků na Servisní činnost od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - email, telefon, fax.
 - Ověření údajů získaných od Oprávněného žadatele.
 - Kontrola oprávnění k požadavku na Servisní činnost.
 - Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
 - Přiřazení priority k požadavku na Servisní činnost (Prioritou 1, 2 nebo 3).
 - Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. úrovně).
 - Předání Servisní činnosti na příslušnou část servisní podpory (např. služby na místě).
2. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)
 - Poskytování přístupu k webové aplikaci, která nabízí následující funkce:
 - Otevření nového požadavku na Servisní činnost nebo oznámení závady, dle smluvně uzavřených podmínek podpory produktů a služeb (pouze oprávnění uživatelé),
 - Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Oprávněných žadatelů Objednatele),
 - Přidávání poznámek nebo příloh k otevřenému požadavku pro upozornění odpovědného servisního technika,
 - Uzavření, nebo opětné otevření daného požadavku.
 - Zaslání automatického potvrzovacího emailu uživateli po úspěšném otevření požadavku a po každé aktualizaci požadavku.
- Zaevidování požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušnou částí servisní podpory.
3. Dispečink (Dispatching)
 - Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost.
 - Posouzení a vyčíslení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dodatečných nákladů s oprávněnou osobou.
 - Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní činnost a nahlášených závad, které vyžadují zásah servisních techniků na místě.
 - Při potenciálním porušení dohodnutých parametrů servisních činností může dispečer:
 - Přiřadit řešení závady nebo požadavku na Servisní činnost jinému servisnímu technikovi,
 - Zajistit a s Oprávněným žadatelem domluvit řešení požadavku přímo na místě instalace (dle Přílohy č. 1).
 - Poskytování informací o zpracovaných požadavcích pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.
4. Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)
 - Přijmutí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost a jejich vyhodnocení.
 - Informování Oprávněného žadatele o přijetí ohlášené závady, nebo požadavku na Servisní činnost a informování o rozsahu problému a následném postupu.

- V případech, kdy je to možné, provádění vzdálené podpory za účelem diagnostiky a odstranění problému:
 - Vzdálené připojení do místa instalace (dle Přílohy č. 1),
 - Provedení vzdálené diagnostiky na postiženém systému,
 - Konzultace možných řešení s Oprávněným žadatelem,
 - Vzdálené vyřešení závady, požadavku.
 - V případech, kdy je nutný zásah na místě instalace (dle Přílohy č. 1), automatické zapojení služby *Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)* a/nebo *Oprava na místě (Onsite Repair)*; pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyžádání objednávky na tyto služby u oprávněné osoby, pokud si tyto služby Objednatel nezakoupil.
 - Předání závady, nebo požadavku na příslušnou úroveň servisní podpory, aby byly provedeny další kroky k vyřešení požadavku nebo závady.
 - Uzavření závady nebo požadavku v systému řízení servisních služeb.
5. Servisní podpora 2. úrovně (2nd Level Support)
- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
 - Kontaktování servisní podpory 1. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
 - Analýza závady a její řešení:
 - Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
 - Poskytnutí řešení závady podpoře 1. stupně.
 - Eskalování na servisní podporu Zhotovitele - Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support) při řešení závady.
6. Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)
- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Kontaktovat servisní podporu 2. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
 - Analýza závady a její řešení:
 - Nastavení zkušebního prostředí v laboratořích,
 - Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady.
 - Zajištění řešení závady dle podmínek dohodnutých ve smlouvě o servisní činnosti:
 - Aktualizace plánu uvolnění software,
 - Poskytnutí hot-fix nebo patche stávající verze firmware,
 - Poskytnutí řešení závady podpoře 2. stupně.
 - Informování podpory 2. stupně o vývoji řešení.
7. Vzdálené zálohování a obnovení (Remote Backup & Recovery)
- Vzdálené zálohování operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
 - Vzdálená obnova operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
 - Vytvoření plánu zálohování podle parametrů ve smlouvě o servisní činnosti a provádění zálohování dle plánu.
 - Sledování správné funkce zálohovacího serveru.
 - Vyhodnocování alarmů získaných z nástrojů pro zálohování a obnovení a zajištění odstranění závad.
8. Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)
- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č. 1) a potvrzení naplánovaného data s Objednatelem.
 - Návštěva na místě instalace.
 - Provedení preventivní údržby Předmětu servisu, která zahrnuje kontrolu napájecích jednotek, záložních baterií, funkčnosti mechanismů redundantních prvků, kontrolu systémových záznamů (logů) a analýzu případných chybových hlášení.

- Provedení zálohy systémů a dat, je-li sjednána služba *Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*.
- Vyplnění formuláře preventivní údržby Předmětu servisu a informování Objednatele o výsledku a upozornění na případné nedostatky.
- Předání informací o preventivní údržbě osobě zodpovědné za sledování kvality poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.

Volitelné servisní služby

- Oprava na místě (Onsite Repair)
 - Převzetí závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
 - Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č. 1).
 - Provádění aktivit na místě za účelem diagnostiky a odstranění závady:
 - Provedení diagnostiky na systému v místě instalace (dle Přílohy č. 1),
 - Určení možných řešení na odstranění závady,
 - Případné objednání požadovaných náhradních dílů a naplánování následné návštěvy k vyřešení závady,
 - Vyřešení závady na místě včetně výměny hardwarových prvků nebo softwarových úprav,
 - Poslání vyměněných prvků do logistiky na opravu nebo na likvidaci.
 - Potvrzení úspěšného vyřešení závady pomocí testů.
 - Informování Oprávněného žadatele o úspěšném vyřešení závady.
 - Uzavření závady v systému řízení servisních služeb.
- Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)
 - Převzetí žádosti o náhradní díly ze systému řízení servisních služeb, ověření konfigurace a dostupnosti požadovaného náhradního dílu.
 - Zajištění expedice náhradního dílu na domluvené místo s Oprávněným žadatelem a potvrzení termínu dodání.
 - Sledování úspěšné dodávky náhradního dílu v souladu se smlouvou o servisní činnosti.
- Shromáždění a expedice vadných dílů k likvidaci nebo na opravu.
- Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)
 - Správa a evidence náhradních dílů uložených ve skladu.
 - Zaslání požadovaných náhradních dílů na místo Předmětu servisu.
 - Předání vadných dílů k opravě nebo likvidaci.
 - Zajištění doručení náhradních dílů na místo Předmětu servisu přímou dodávkou od výrobce.
 - Použití vyhrazeného skladu náhradních dílů v blízkosti Předmětu servisu, je-li sjednáno s Objednatelem.
- Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)
 - Vytváření zaváděcích médií pro obnovu HW.
 - Obnovení systému a dat na místě instalace (dle Přílohy č. 1).
 - Správa sady nástrojů pro zálohování a obnovení pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.
- Vzdálené provádění změn (Remote MAC)
 - Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
 - Posouzení požadavku na Servisní činnost.
 - Kontaktování Oprávněného žadatele pro další kvalifikaci požadavku.
 - Provedení požadavku podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
 - Kontrola, že byl požadavek na Servisní činnost úspěšně realizován.

- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
 - Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní činnost zodpovědné osobě.
 - Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.
14. Provádění změn na místě (Onsite MAC)
- Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
 - Posouzení požadavku na Servisní činnost.
 - Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č. 1) a potvrzení naplánovaného data s oprávněnou osobou.
 - Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č. 1).
 - Provedení požadavku na Servisní činnost podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
 - Kontrolování, že byl servisní požadavek úspěšně realizován.
 - Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
 - Poskytnutí informace o řešených servisních požadavcích zodpovědné osobě.
 - Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.
15. Řízení změn (Change Management)
- Služba je určena pro případy převzetí odpovědnosti za provádění změn většího rozsahu a pro případy převzetí odpovědnosti za řízení procesu změn dle ITIL.
 - Přijetí žádosti o změnu (RFC) ze systému servisních služeb.
 - Vyhodnocení nového požadavku na změnu (RFC) a přidělení normální nebo naléhavé priority ke změně.
 - Shromažďování relevantních informací ke splnění nové změny.
 - V případě potřeby projednání změny s odpovědnou osobou.
 - Kontrola finální realizace změny.
 - Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.
16. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)
- Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
 - Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
 - Získání událostí z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
 - Zapisování událostí, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irelevantních událostí.
 - Na systému, který je vyhodnocen jako chybný, automatické vytvoření závady v systému řízení servisních služeb pro *Servisní podporu 1. úrovně (1st Level Support)*.
 - Vytvoření zprávy o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.
17. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)
- Shromažďování zpětné vazby týkající se služby; evidování provozních a technických reportů od servisních složek zodpovědných za poskytování služeb.
 - Měření výkonnosti služby vůči smluvně uzavřeným podmínkám služeb.
 - Distribuce a prezentace souhrnných informací a reportů.
 - Organizace a pořádání interní porady s relevantními servisními složkami zodpovědnými za poskytování služeb a posuzování výkonnosti poskytovaných služeb.
 - Organizace a plánování porady s oprávněnou osobou.

- Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb oprávněné osobě; společná kontrola odchylky od uzavřených servisních podmínek a návrh možných protiopatření; průběžné zlepšování úrovně služeb.

18. Telefonická konzultace (Call Assistance)

- Přijmutí požadavku na konzultaci od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - telefon.
- Poskytnutí telefonické konzultace Oprávněnému žadateli, nebo jiné osobě určené Oprávněným žadatelem a

případné zaslání doplňujících informací definovaným typem komunikace - email.

- Poskytnutí telefonické konzultace je možné zkombinovat současně se vzdáleným sdílením pracovní plochy OS Windows, v případě, že je možné vybudovat tuto vzdálenou relaci.
- V případech, kdy požadavek na konzultaci přesahuje rámec telefonického poskytování technických informací/rad, informování Oprávněného žadatele o možnostech dalšího postupu.

V. Požadovaná součinnost Objednatele, na které závisí provádění servisních služeb.

- Poskytnutí vzdáleného přístupu (remote access) pověřeným osobám Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené části Přílohy č. 2: Místo výkonu servisních služeb.
- Zajištění přístupu pověřeným osobám Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Servisní služby na místě (Onsite), uvedené části Přílohy č. 2: Místo výkonu servisních služeb.

1. Telefonická podpora (Call Desk)

- Ohlášení závady a/nebo požadavku na Servisní činnost na Telefonickou podporu.

nebyly dodány jako součást Předmětu servisu, ale jsou součástí specifikace servisní činnosti v Příloze 1.

2. Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)

- Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel Zhotoviteli zajistit dostatečnou kapacitu úložného prostoru pro uložení a archivaci zálohy systémů a dat a zajistit pověřeným osobám Zhotovitele vzdálený přístup k tomuto úložnému prostoru.

5. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Zajištění a poskytnutí pověřeným osobám Zhotovitele zálohy dat pro obnovu systému v případě, že si Objednatel neobjednal službu *Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*. Jedná se o zálohu, kterou nelze provést vzdáleně v rámci základní služby *Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)*.
- Zajištění pro Zhotovitele případné součinnosti se správcí zařízení, se kterým spravované zařízení komunikuje např.: správce LAN, WAN, poskytovatel připojení atd.
- Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel pověřeným osobám Zhotovitele zajistit přístup k úložnému prostoru se zálohou nebo poskytnout zálohu, ze které bude systém obnoven.

3. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Zajištění přístupu do internetu, pomocí kterého je služba pro Oprávněného žadatele dostupná.

4. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)

- Zajištění pro Zhotovitele přihlašovací údaje, vzdáleného přístupu, HTTPS a SSH přístup pro komponenty, které

6. Preventivní údržba na místě
(Onsite Preventive Maintenance)
- Je-li úložný prostor zajišťován
Objednatel, musí Objednatel

pověřeným osobám Zhotovitele zajistit
přístup k úložnému prostoru na místě.

VI. Omezení v provádění servisních služeb

- Součástí sjednaných služeb **není** instalace nového SW nad rámec opravy závady Priority 1, závady Priority 2 nebo závady Priority 3.
 - Součástí sjednaných služeb **není** rozšiřování Předmětu servisu o další komponenty nebo licence, vývoj SW, vedení dokumentace Předmětu servisu, školení osob ani integrace s dalšími SW nebo HW komponentami třetích stran.
 - Součástí sjednaných služeb **není** řešení závady na částech Předmětu servisu, které prokazatelně nevykazuje poruchový stav.
 - Součástí sjednaných služeb a sjednaných cenových podmínek **není** řešení závady na zařízení, které bylo prokazatelně poškozeno ze strany Objednatele, případně třetí stranou, a to i v případě, že Zhotovitel dal předem písemné svolení k zásahu do Předmětu servisu.
1. Vzdálené provádění změn
(Remote MAC),
Provádění změn na místě
(Onsite MAC)
 - Služba nezahrnuje provádění pravidelné údržby nebo aktualizací (updates) nebo povýšení (upgrades).
 2. Dodání a výměna náhradních dílů
(Spare Parts Replacement)
 - Služba nezahrnuje výměnu komponent spotřebního charakteru, jako jsou náplně do tiskárny, papíru, baterií a akumulátorů, náhlavních souprav, externích reproduktorů nebo mikrofonů.
 - V případě výměny telefonů je Oprávněný žadatele povinen po dodání nového náhradního kusu vrátit Zhotoviteli vadný kus do 14 dní. Pokud nebude vadný kus do této lhůty vrácen, bude po Objednateli požadováno uhrazení ceny náhradního dílu podle ceníku platného v danou dobu, není-li v servisní smlouvě uvedeno jinak.
 3. Sledování kvality poskytovaných služeb
(Service Level Management)
 - Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.
 4. Oprava na místě
(Onsite Repair)
 - Součástí služby není výměna a oprava komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru apod. a náklady spojené s opravou závady způsobenou používáním nevhodných komponent spotřebního charakteru.
 5. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)
 - Součástí služby není zajištění přístupu Oprávněných žadatelů do internetu.
 6. Telefonická konzultace (Call Assistance)
 - V případě poskytování telefonické konzultace ne přímo Oprávněnému žadateli, ale jiné osobě určené Oprávněným žadatelem, je Oprávněný žadatel informován o výsledku konzultace, jenom pokud si toto předem vyžádá.
 - Služba negarantuje současné využití vzdáleného sdílení pracovní plochy operačního systému (OS) Windows během konzultace, protože je tato vzdálená služba závislá na internetovém připojení a bezpečnostních nastaveních OS konzultované osoby.

- Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na

Servisní činnost nebo nahlášených závad.

VII. Specifikace Dostupnosti služby a servisních hodin

Dobou **Dostupnosti služby** uvedenou u jednotlivých servisních služeb výše se rozumí časové intervaly:

- 8,5x5 (8,5 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 16:30, o pracovních dnech,
- 12x5 (12 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 20:00, o pracovních dnech,
- 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu) - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Do lhůty, jež je v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2 uvedena v „**servisních**“ hodinách (jako parametr servisní služby), se pro účely této smlouvy započítává pouze čas spadající do časového intervalu příslušné Dostupnosti služby (viz výše), který je pro danou servisní službu uveden v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2.

VIII. Použité zkratky

HTTPS Hyper-text Transfer Protocol Secure

HW Hardware

ITIL IT Infrastructure Library

LAN Lokální síť

Local Area Network

MAC Stěhování, přidání a změny

Moves, Adds, Changes

MS AD Microsoft Active Directory

NBD Následující den

Next-Business Day

OS Operační systém

Operating System

RFC Žádost o změnu

Request for Change

SIEM Security Information and Event Monitoring

SSH Secure Shell

SW Software

WAN Rozsáhlá síť

Wide Area Network

Příloha 3: Hlášení závady

K odeslání elektronickou poštou na adresu: **xxx@xx.xx**

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel:e-mail:

Datum a čas hlášení závady:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Místo Předmětu servisu:

Adresa: tel/fax:

Popis závady:

<----- dále vyplní Zhotovitel ----->

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:

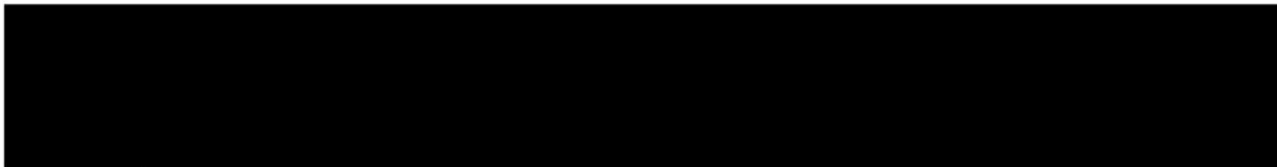
Příloha 4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno a příjmení

E-mail

Telefon



vedoucí oddělení

Příloha 5: Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele:

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden:

Adresa:

.....

Eclipse:

Datum a čas zjištění/nahlášení závady:.....Datum a čas odstranění závady:.....

Informace o Předmětu servisu a o závadě:

Typ: Sériové číslo:

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení:
typ:.....
sériové číslo:.....

Poznámky:

.....

V, dne:

Za Objednatele

Za Zhotovitele

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

Příloha č. 6:

Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu systému „Systém monitorování bezpečnostních incidentů a událostí (SIEM) v síti“ a o poskytování dalších servisních služeb

1. Provádění servisní činnosti

- 1.1 Veškeré úkony technického servisu, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na systému, které je na základě smlouvy o provádění technického servisu systému a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) předmětem tohoto servisu (dále jen „Předmět servisu“), nechá Objednatel provádět jen prostřednictvím Zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od Zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny sjednaného rozsahu funkcí Předmětu servisu a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy (software), jež jsou součástí či jinak přísluší k Předmětu servisu, Objednatel nebude měnit ani rozmnožovat ani nic takového neumožní.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, Objednatel dá Předmět servisu připojit na systém dálkového dohledu. Tím budou prostřednictvím datové sítě, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy Předmětu servisu, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které Objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob Objednatele, bude Zhotovitel dbát pokynů Objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Zhotovitele trvá i po ukončení Smlouvy.
- 1.3 Má-li být Předmět servisu jakkoliv kombinován s jiným zařízením Objednatele nebo třetí strany, je Objednatel povinen toto zařízení na vlastní náklady na dohodnutém místě řádně a včas zpřístupnit Zhotoviteli. Zařízení takto zpřístupněné je Zhotovitel před zahájením svého plnění oprávněn podrobit přiměřenému testu použitelnosti, resp. kompatibility. Zjistí-li nedostatky, je povinen o tom Objednatele bez prodlení informovat a dohodnout s ním přiměřená opatření k nápravě s tím, že náklady těchto opatření hradí Objednatel.
- 1.4 Jestliže kterákoliv smluvní strana ví či se dozví o jakékoliv okolnosti a/nebo události, jež může ovlivnit plnění Zhotovitele, včetně zpoždění nebo přerušování jeho dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo jež může mít za následek dodatečné náklady, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je takto povinna podle svých možností a při poctivém respektování i zájmu druhé smluvní strany zajistit, aby byla provedena příslušná opatření předcházející nebo zmírňující možné škody a/nebo konflikty.

Jestliže předmětná okolnost a/nebo událost má ovlivnit plnění či náklady Zhotovitele s tím spojené, Zhotovitel bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, předloží Objednateli

- a) popis předmětné okolnosti a/nebo události, a
- b) odborné vyhodnocení důsledků předmětné okolnosti a/nebo události na toto plnění, zejména pokud jde o technické, časové a cenové aspekty, a
- c) popř. jinou relevantní dokumentaci.

Objednatel je povinen k odbornému vyhodnocení Zhotovitele bez zbytečného odkladu zaujmout konstruktivní stanovisko a poskytnout potřebnou součinnost, zejména též se Zhotovitelem dohodnout i provozní a finanční podmínky přiměřeného opatření. Zhotovitel je oprávněn pokračovat v plnění teprve po dosažení této dohody s Objednatelem; dohoda musí mít písemnou formu odpovídající povaze a rozsahu přijatého opatření, např. zápisu v servisním deníku, nebo dodatku ke Smlouvě, nebo samostatné dodatečné objednávky potvrzené Zhotovitelem.

- 1.5 Jestliže se během plnění Zhotovitele ukáže potřebnost a/nebo účelnost dodatečné změny v dodávkách a/nebo pracích a/nebo službách Zhotovitele, jež není v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, je kterákoliv smluvní strana oprávněna podat návrh na takovou změnu. Smluvní strany projednají takto podaný návrh bez zbytečného odkladu standardním postupem tzv. Změnového řízení

(Change Management - viz odst. část 6. těchto Obecných ustanovení), a to dle zásad vzájemné vstřícnosti, dobré vůle a poctivého obchodního styku při přiměřeném respektování zájmů i možností obou stran.

2. Licenční ujednání

2.1 Objednateli přísluší nevýlučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu Zhotovitelem postoupeny, jen v souvislosti s předmětem Zhotovitelova plnění, a to jen v rozsahu dohodnutých funkčních parametrů. Objednatel je povinen, časově neomezeně, dbát na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, též ve zpracovaných, rozšířených či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele seznamovány třetí osobou. Objednatel nesmí software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000 Sb. Objednatel rovněž nesmí software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému Předmětu servisu vyjímat. Alfanaumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nesmí odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) musí tyto značky a poznámky beze změn spolurozmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytu všech je povinen vést záznamy, do nichž Zhotovitel může na přání nahlížet.

2.2 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.

2.3 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit průběžně, trvá povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dále výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

2.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí Zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (upgrady), trvá tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o úpravách software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

3. Rozsah a účtování úkonů Zhotovitele

3.1 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, Zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:

- a) úkony prováděné Zhotovitelem na Objednatelovo přání mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby v Příloze č. 2 této smlouvy,
- b) Objednatelem vyžádané či úředně nařízené změny na Předmětu servisu, např. změny rozsahu funkcí systému, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání Předmětu servisu,
- c) výměnu/náhradu poškozených dílů Předmětu servisu,
- d) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození Předmětu servisu, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž Zhotovitel neodpovídá, zvláště pak chybnou činností třetích osob,

- 3.2 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů Zhotovitele (ať již v rámci standardních servisní činnosti či úkonů zvláště účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.
- 3.3 Dojde-li ke změně měnového kurzu české koruny k EUR jakožto zajišťující měně o více než 10%, je Zhotovitel oprávněn cenu servisní činnosti, s účinností od následujícího čtvrtletí po této změně, v odpovídající míře upravit; tuto úpravu musí ovšem Zhotovitel Objednateli písemně oznámit a doložit odpovídajícím výpisem měnových kurzů.
- 3.4 Není-li výslovně ve Smlouvě stanoveno jinak, celková cena poskytování servisní činnosti se každoročně, vždy s účinností od 1. dubna zvyšuje v poměru shodném s průměrným úhrnným indexem spotřebitelských cen v České republice, zjištěným Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. To platí i pro cenu, jež se sjedná v budoucnu dodatkem ke Smlouvě.
Zhotovitel je oprávněn ceny, upravované podle výše uvedeného ustanovení, účtovat k příslušným termínům splatnosti, při čemž je na žádost Objednatele povinen průměrný úhrnný index spotřebitelských cen Objednateli doložit kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost Objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o Objednatelovu povinnost platit.
- 3.5 Pokud se rozsah Předmětu servisu rozšíří, je Zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.
- 3.6 Úhrady se provádějí převodem na účet Zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež Zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizací úhrady se rozumí připsání na účet Zhotovitele.
- 3.8 Zhotovitel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by Objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

4. Odpovědnost za škodu

- 4.1 Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost kogentně (nevyvratitelně) stanovena zákonem.
- 4.2 Jestliže je Zhotovitel se svým plněním v prodlení, za něž odpovídá, je Objednatel oprávněn požadovat od něho smluvní pokutu. Zhotovitel neodpovídá za prodlení způsobené překážkou, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání mu v plnění, přičemž ji ani její následky Zhotovitel nemůže ani odvrátit ani překonat; takovou překážkou je zejména mobilizace, válka, nepokoje, stávka a veřejná výluka. Smluvní pokuta činí 3,3 % měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH) za každý ukončený den prodlení, celkem však nejvýše 2,5násobek měsíční ceny servisní činnosti (bez DPH). Jestliže se prodlení týká pouze části plnění, za něž je ve Smlouvě uvedena cena zvláště (např. licenční poplatky za užívání software), smluvní pokuta se vztahuje pouze k této zvláštní (dílčí) ceně. Jestliže Objednatel nemůže včas užívat (provozovat) pouze část sjednaného rozsahu plnění Zhotovitele, smluvní pokuta se úměrně snižuje. V případě porušení jakékoliv jiné povinnosti Zhotovitele uvedené v této smlouvě je Objednatel oprávněn požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každý den prodlení s nápravou přes výzvu či upozornění Objednatele o více než 3 dny po obdržení takovéto výzvy.
- 4.3 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody převyšující smluvní pokutu, ani na odstoupení od této smlouvy jakož ani povinnost Zhotovitele splnit jeho závazek podle této smlouvy.
- 4.4 Smluvní pokuta je splatná na základě písemné výzvy Objednatele do 15 dnů od doručení výzvy Zhotoviteli převodem na účet uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 4.5 Zhotovitel považuje smluvní pokuty sjednané v tomto článku za přiměřené a vzdává se práva domáhat se u soudu jejich snížení.

5. Důvěrné informace

- 5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu ustanovení §504 občanského zákoníku, 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 částí, 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.
- 5.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přejímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 5.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo, ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přejímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 5.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přejímající strana,
 - b) měla přejímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přejímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to, zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.
- 5.5 Tyto závazky k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 5.6 Ujednáními tohoto článku nejsou dotčeny povinnosti stanovené Objednateli obecně závazným právním předpisem, zejména zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem 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. Poskytnutí informací vč. poskytnutí kopie této smlouvy vč. jejích příloh nebo uveřejnění této smlouvy prostřednictvím registru smluv není porušením povinností podle této smlouvy.

6. Změnové řízení

- 6.1 K návrhu na změnu podle bodu 1.5 těchto Obecných ustanovení Zhotovitel bez zbytečného odkladu zpracuje technicko-obchodní podmínky změny (dále jen „Podmínky změny“) obsahující
- a) specifikaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, jež je nutno provést nad rámec či odlišně od dodávek a/nebo služeb původně specifikovaných ve smlouvě, a
 - b) úpravu ceny původně specifikované ve Smlouvě, nebo cenu pro zvláštní objednávku navržené změny, a
 - c) úpravu časového plánu plnění původně specifikovaného ve Smlouvě.
- Zhotovitel má právo návrh na změnu odmítnout, jestliže tento návrh je v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, nebo jestliže je změna nepřiměřená ve vztahu k původní specifikaci a/nebo ceně a/nebo časovým aspektům dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo pro to Zhotovitel uvede jiné relevantní důvody. Pokud Zhotovitel návrh na změnu neodmítne, předloží objednateli Podmínky změny, přičemž stanoví termín, do něhož má Objednatel k těmto Podmínkám změny sdělit své stanovisko. Objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stanoveném termínu Zhotoviteli

sdělí, zda Podmínky změny akceptuje, popř. se Zhotovitelem dohodne modifikaci těchto Podmínek změny.

- 6.2 Jestliže Objednatel Zhotoviteli sdělí, že Podmínky změny ve smyslu ustanovení pod bodem 6.1 akceptuje (ať v původní či modifikované verzi), bez zbytečného odkladu přistoupí k uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě, nebo vystaví odpovídající objednávku změny (Change Order); Zhotovitel takový dodatek ke Smlouvě uzavře, resp. objednávku změny bez zbytečného odkladu potvrdí.
- 6.3 Dodatečné náklady vzniklé či způsobené Zhotoviteli z důvodů změny navržené Objednatelem, např. náklady z důvodu přerušení či opoždění dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, a/nebo z důvodu neposkytnutí či opožděného poskytnutí informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů, jež Zhotovitel od Objednatele v souvislosti s projednáváním navržené změny požadoval k plnění svých povinností, a/nebo z důvodů jiných nedostatků v plnění či v součinnosti Objednatele, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli navíc.
- 6.4 Zhotovitel neodpovídá za případná opoždění či přerušení svého plnění způsobená či zapříčiněná nedostatkem součinnosti Objednatele, např. nečinností či nedostatečnou činností Objednatele, pokud jde o řádné a včasné dodání všech takových nezbytných informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů.

7. Reklamační řízení

- 7.1 Kterákoliv smluvní strana může uplatnit nárok (reklamací) na přiměřenou kompenzaci újmy, jíž utrpěla v důsledku překážek a/nebo jiných okolností či událostí, včetně jí nezaviněných prodlení nebo jiných odchylek při realizaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb podle Smlouvy.
- 7.2 Jestliže kterákoliv smluvní strana uplatní nárok (reklamací) podle bodu 7.1 těchto Obecných ustanovení písemně, je druhá smluvní strana povinna se k nároku písemně konstruktivně vyjádřit (odpovědět), ať souhlasně či s výhradou, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (deseti) pracovních dnů (nebo do jiné lhůty, jež k tomu byla mezi smluvními stranami sjednána) od obdržení předmětného nároku (reklamace). Jestliže druhá smluvní strana s uplatněným nárokem (reklamací) nesouhlasí, je povinna v písemné odpovědi sdělit relevantní důvody, přičemž může požadovat i další (dodatečné) důkazy či doklady od nárokující (reklamující) smluvní strany.
- 7.3 Objednatel je zejména povinen vyjádřit se ve smyslu ustanovení bodu 7.2 těchto Obecných ustanovení k nároku (reklamací) Zhotovitele týkajícímu se
- a) prodloužení lhůty (termínu) plnění (Time for Completion), ať před nebo po uplynutí původní lhůty (je-li to relevantní), a/nebo
 - b) doplňkové (přídavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).
- 7.4 Nárok (reklamace) Zhotovitele na doplňkovou (přídavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Zhotovitelových aktuálních cenových sazeb. Pokud je nárok (reklamace) takto doložen (-a), má Zhotovitel právo na úhradu doložené částky a navíc i administrativního příplatku ve výši 10% (deset procent) této částky. Pokud Zhotovitel svůj uplatněný nárok (reklamací) není schopen doložit v plné výši, má právo na dílčí úhradu ve výši, jíž je schopen doložit, a to po-stupně až do dosažení uplatněného (reklamovaného) nároku.

8. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení

- 8.1 Veškerá další ujednání musí být formou písemných dodatků ke Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, práva a povinnosti ze Smlouvy může Zhotovitel přenést na třetí osobu.

8.3 Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

8.4 Pro řešení sporů v souvislosti se Smlouvou je rozhodné právo České republiky, soudní řízení přísluší soudům České republiky.