

Smlouva o poskytování servisní podpory

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Článek 1 Smluvní strany

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Zastoupená: Ing. Tomášem Wenclem, MBA, ředitel
Se sídlem: Národní 1009/3, 110 00 PRAHA 1
IČO: 60457856
DIČ: CZ60457856
zapsaná: v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.
číslo účtu: 1051041114/5500

(dále jen „Objednatel“)

IBA CZ, s.r.o.

Zastoupená: [redacted] jednatelem
se sídlem: Radlická 751/113e, 158 00 Praha 5
IČO: 25783572
DIČ: CZ25783572
zapsaná: v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69878
bankovní spojení: ČSOB, a.s.
číslo účtu? 577211523/0300

(dále jen „Poskytovatel“)

Článek 2 Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli servis a technickou podporu provozovaných aplikací v systému OpenCms (verze: OpenCms 7 s nadstavbou Miranda2 + OpenCms 9.X), včetně modulů vyvinutých Poskytovatelem (dále jen „Aplikace“). Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat služby dle požadavků Objednatele na další rozšíření Aplikace.
- 2.2 Servis a technická podpora Aplikace se řídí podmínkami a pravidly sjednanými v této smlouvě a jsou rozděleny pro účely této smlouvy do následujících oblastí:
 - 2.2.1 Poskytování servisní služby pro Aplikace (řešení incidentů, odstraňování vad) v pracovní dny od 8.00 – 12.00 a 12.30 – 16.30, v případě neodkladných krizových situací výjimečně i mimo tuto dobu.

- 2.2.2 Poskytování technické podpory - aktualizace dat Aplikace (update), aktualizace modulů Aplikace (upgrade).
- 2.2.3 Vývoj nových modulů Aplikace provozovaných Objednatelem na základě písemných objednávek Objednatele. Poskytování licencí nových modulů Aplikace.
- 2.2.4 Poskytování dalších konzultačních služeb na objednávku Objednatele nesouvisejících s předmětem smlouvy.

Článek 3 **Doba, místo a termíny plnění**

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle článku 2 nepřetržitě po dobu platnosti této smlouvy.
- 3.2 Termíny plnění:
 - 3.2.1 Doba odezvy při odstraňování výpadku systému a ztráty základní funkce Aplikace: následující pracovní den.
 - 3.2.2 Doba odezvy při odstraňování ztráty základní funkce Aplikace: 3 pracovní dny.
 - 3.2.3 Doba odezvy při odstranění dílčího omezení provozu Aplikace: 5 pracovních dnů.
- 3.3 Uvedené termíny se prodlužují o dobu, kdy byl Objednatel v prodlení s potřebnou součinností a dalšími povinnostmi podle této smlouvy.
- 3.4 V případě neuznání poruchy či vady je Poskytovatel povinen písemně udat důvody, a to nejpozději do 2 dnů od doby odezvy.
- 3.5 Místem plnění předmětu smlouvy je: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., Národní 1009/3, 110 00 Praha 1.
- 3.6 Termín realizace služeb na objednávku Objednatele dle článku 2 odst. 2.2 bodu 2.2.3 a 2.2.4 bude určen na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem.

Článek 4 **Práva a povinnosti smluvních stran**

- 4.1 Práva a povinnosti Poskytovatele:
 - 4.1.1 Pro hlášení poruchy Aplikace, podporu a zasílání požadavků ze strany Objednatele na další rozšíření a úpravy Aplikace nebo konzultace bude používán systém JIRA dostupný na adrese [REDACTED]

- 4.1.2 Po obdržení požadavku dle bodu 4.1.1 odst. 4.1 tohoto článku bude zasláno Objednateli potvrzení obdržení požadavku Poskytovatelem a zároveň dojde k uložení do archivu požadavků.
- 4.1.3 Poskytovatel je povinen zahájit souvislé odstraňování vady Aplikace nebo poruchy systému v termínech dle článku 3 odst. 3.2.
- 4.1.4 Pokud Poskytovatel ve vyhrazené době zjistí, že spravovaný systém není dostupný z důvodu sekundárně odstranitelné poruchy, je povinen ohlásit telefonicky i emailem tuto závadu organizaci zajišťující správu provozního prostředí. Další činnost Poskytovatele bude pokračovat až po oznámení o odstranění poruchy ze strany organizace zajišťující správu provozního prostředí.
- 4.1.5 Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezneužije či nezcičí data umístěná na serveru ani na provedených zálohách těchto dat a že přijme taková opatření, aby k tomuto zneužití či zcizení nemohlo dojít třetími osobami. Zneužitím dat se míní jakékoliv využití těchto dat Poskytovatelem pro své účely či poskytnutí těchto dat třetím osobám. Poskytovatel odpovídá za porušení těchto povinností, ke kterým se zavázal i v případě, že tyto povinnosti poruší jeho zaměstnanci v pracovním poměru nebo na základě dohod o pracích vykonávaných mimo pracovní poměr nebo jiné fyzické nebo právnické osoby vykonávající pro něho práce nebo činnosti na základě obchodních smluv.
- 4.1.6 Poskytovatel na základě článku 2 odst. 2.2 umožní Objednateli čerpat kapacitu Pracnosti na rozvoj systému a další zákaznické požadavky Objednatele.
- 4.2 Práva a povinnosti Objednatele:
- 4.2.1 Oprávněná a proškolená osoba Objednatele ohlašuje vadu Aplikace dle čl. 2 odst. 2.2 bodu 2.2.1 nebo poruchu systému prostřednictvím systému JIRA s ověřeným přijetím. Objednatel výslovně uvede, zda požaduje řešení kritické, podstatné nebo nepodstatné vady, a informaci o tom, že se jedná o vadu Aplikace.
- 4.2.2 V případě požadavku Objednatele dle čl. 2 odst. 2.2 bodu 2.2.2 až 2.2.4 zašle oprávněná osoba Objednatele Poskytovateli svůj požadavek prostřednictvím systému JIRA.
- 4.2.3 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli, vzdálený přístup k systému Aplikace.
- 4.2.4 Objednatel se zavazuje zajistit správu operačního systému a aplikačních serverů po dobu trvání této smlouvy. Upgrade těchto systémů je Objednatel povinen předem konzultovat s Poskytovatelem.
- 4.2.5 Objednatel je v souvislosti s řešením vad Aplikace a poruch spravovaného systému povinen zajistit, aby Organizace zajišťující správu provozního prostředí provedla dle pokynů Poskytovatele zásahy do provozního prostředí.
- 4.2.6 Objednatel je povinen dbát na to, aby vlastní nedbalostí, neznalostí, či úmyslně nezpůsobil poruchu spravovaného systému Aplikace. Pokud dojde k této situaci, bude Objednatel povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s opravou takové poruchy.
- 4.2.7 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné poskytování služeb technické podpory, zejména předáním veškerých podkladů a

informací, které má Objednatel k dispozici, a které mohou přispět ke kvalitnímu poskytování služeb. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli v nutné míře a v dohodnutém čase kontakt a konzultace s jeho zaměstnanci, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v prostorách Objednatele, to vše v rozsahu nutném pro řádné poskytnutí služeb technické podpory. Pro úspěšné poskytování služeb je nutné, aby se projektu aktivně účastnili zaměstnanci Objednatele.

4.2.8 Objednatel je povinen v nejkratším možném termínu informovat Poskytovatele o veškerých změnách, které ovlivňují provoz spravovaného systému, a které byly zrealizovány na žádost Objednatele jiným subjektem, než je Poskytovatel.

Článek 5

Splnění povinností Poskytovatele – akceptace

- 5.1 Oprava vady Aplikace se považuje za splněnou potvrzením Objednatele, tzv. akceptací. Tato akceptace proběhne prostřednictvím systému JIRA.
- 5.2 Při předávání plnění dle článku 2 odst. 2.2 bodu 2.2.2 a 2.2.3 této smlouvy se sepiše předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Předávacím protokolům předchází akceptační testy. Obsahem akceptačních testů je prověření předávané funkčnosti příslušného plnění oproti schválené analýze, specifikaci. Akceptační testy budou provedeny zástupci Objednatele, kteří jsou oprávněnými osobami. O provedení akceptačních testů vyhotoví Objednatel záznam. Pokud Objednatel příslušné plnění neakceptuje, předá Poskytovateli seznam závad, které je Poskytovatel povinen odstranit do lhůty, na které se smluvní strany dohodnou, a která počíná běžet dnem předání tohoto seznamu.
- 5.3 Za den předání plnění Poskytovateli, tzv. akceptace, se považuje den podpisu předávacího protokolu.

Článek 6

Sankce

- 6.1 V případě nedodržení doby odezvy Poskytovatelem je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 100 Kč.
- 6.2 V případě prodlení Poskytovatele s provedením konzultace je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 100 Kč.
- 6.3 Při prodlení Objednatele se zaplacením faktury nebo její části činí úrok z prodlení 0,05% za každý započatý den prodlení z účtované částky bez DPH, přičemž nárok Poskytovatele na úrok z prodlení vzniká dnem následujícím po dni splatnosti faktury.
- 6.4 V případě, kdy Objednatel z jakéhokoli důvodu nedodrží předem dohodnutý a vzájemně potvrzený požadavek na součinnost ze strany Poskytovatele a Poskytovateli tímto vznikne škoda, je Objednatel povinen tuto škodu nahradit.

Článek 7 Cena za poskytnuté služby a platební podmínky

- 7.1 Cena za služby, dle článku 2, je stanovena dohodou obou smluvních stran na **180 000,- Kč bez DPH** za rok.
- 7.2 Tato paušální částka bude fakturována ve dvou platbách, vždy k 1. 1. a 1. 7. aktuálního roku na základě daňových dokladů vystavených poskytovatelem. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši dle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.3 Poskytovatel garantuje po celou dobu trvání této smlouvy následující hodinové sazby za práci pro účely definované v článku 2 odst. 2.2.3 a 2.2.4 :

Pozice	Základní sazby
Projektový vedoucí	
Analytik/konzultant	
Programátor	
Administrátor	
Grafik	
Tester/dokumentarista	
Dopravné	
Čas strávený na cestě	

Fakturace za služby dle článku 2.2.3 a 2.2.4 nesmí přesáhnout částku 140 tis. Kč (bez DPH) celkově.

- 7.4 Běžným fakturačním obdobím je jeden rok; zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné prvním dnem příslušného roku. Příslušné faktury budou vystavovány vždy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění a vždy jako daňové doklady.
- 7.5 Splatnost faktur/daňových dokladů je stanovena na 21 dnů od data doručení faktury Objednateli. Dnem úhrady ceny se rozumí den připsání fakturované částky na účet Poskytovatele. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona. Fakturu, která neobsahuje uvedené údaje nebo obsahuje nesprávné či neúplné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, a to do konce sjednané doby její splatnosti. Po doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.

Článek 8 Autorská práva

- 8.1 Poskytovatel poskytuje licenci jako nevýhradní licenci k veškerým známým způsobům užití díla, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové dílo Objednatelům vytvořeno v souladu se smlouvou a v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelům. Poskytovatel dále poskytuje:
- licenci neomezenou způsobem nebo rozsahem užití,
 - licenci udělenou na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k dílu
 - licenci, kterou není Objednatel povinen využít.
- 8.2 Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla

porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.

- 8.3 Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění dílo (nebo jeho dílčí část) upravovat, zpracovávat, měnit jeho název, a oprávnění dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli, že odměna za veškerá licenční oprávnění poskytnutá Objednateli je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle smlouvy.
- 8.4 Zhotovitel se zavazuje předat objednateli zdrojové kódy k dílu.
- 8.5 Pokud zhotovitel poskytne licenci jiného autora, je možné poskytnout licenci v rozsahu původního autora.

Článek 9 Platnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu od **1. 1. 2019 do 31. 12. 2020**.
- 9.2 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 9.3 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíců a začíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď.
- 9.4 Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení povinností jednou smluvní stranou, jestliže je takové porušení povinnosti označeno za podstatné touto smlouvou nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pro případ této smlouvy se písemnost považuje za doručenou 3. pracovním dnem po odeslání prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
- 9.5 Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy považují:
- a) postupuje-li Poskytovatel při plnění smlouvy v rozporu s ujednáními této smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce objednatele, či s právními předpisy,
 - b) prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než pět (5) dnů.

Článek 10 Závěrečná ustanovení

- 10.1 Veškeré změny a doplnění této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna této smlouvy v jiné než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 10.2 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění a ostatními souvisejícími obecně závaznými právními předpisy.

- 10.3 Strany prohlašují, že v této smlouvě nechybí jakákoli náležitost, kterou by některá ze stran mohla považovat za předpoklad pro uzavření této smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany se vzájemně dohodly, že k zajištění uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (zákon o registru smluv) se tímto zavazuje Středisko společných činností AV ČR, v. v. i. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv.
- 10.5 Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.
- 10.6 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 10.7 Smluvní strany si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Nedílnou součástí této smlouvy je následující příloha:

Příloha č. 1 – Postup hlášení chyb

V Praze dne19.12.2018.....
Za Objednatele:

.....
Ing. Tomáš Wencel, MBA
ředitel
Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

V Praze dne18.12.2018.....
Za Poskytovatele:

.....
[redacted]
jednatel
IBA CZ, s.r.o.

Příloha č. 1 – Postup hlášení chyb

1. Definice pojmů

- ▶ **Webem** se rozumí textový a grafický obsah webové prezentace, který je spravován v rámci této smlouvy.
- ▶ **Aplikací** se rozumí redakční a publikační systém OpenCms a jeho moduly vyvinuté poskytovatelem
- ▶ **Výpadek systému** - Výpadek, který znemožní používání celého systému, nebo jeho základních funkcí s tím, že neexistuje ihned použitelné náhradní řešení a systém je neprovozuschopný.
- ▶ **Ztráta základní funkce** - Některá z předem vybraných klíčových funkcionalit pro Objednatele není v provozu nebo nefunguje správně.
- ▶ **Dílčí omezení provozu** - Takové omezení, které nebrání běžnému chodu systému.
- ▶ **Méně závažná funkční porucha** - Dílčí omezení některých méně významných funkcionalit systému.
- ▶ **Požadavek na službu** - Požadavek, který si vyžádá práci zaměstnance Poskytovatele.
- ▶ **Požadavek na úpravu funkce** - Požadavek, který si vyžádá práci programátora společnosti Poskytovatele.
- ▶ **Vada způsobená Objednatelem** - Vada, která byla způsobena neodborným zásahem Objednatele
- ▶ **Úpravou funkcionality aplikace** se rozumí jakékoliv Objednatelem vyžádané změny vlastností Aplikace oproti vlastnostem uvedeným v analýze Aplikace či analýze úprav Aplikace.
- ▶ **Konzultací** se pro účely této smlouvy rozumí analytické práce Poskytovatele při řešení zadání Objednatele.
- ▶ **Vyhrazenou dobou** se rozumí doba v pracovních dnech od 8.00 – 12.00 a 12.30 – 16.30.
- ▶ **Dobou odezvy** je doba, ve které Poskytovatel od začátku vady započne souvislé práce na odstraňování vady. Do doby odezvy se započítává jen Vyhrazená doba.
- ▶ Za **začátek vady** nebo **začátek poruchy** je považován čas nahlášení vady nebo poruchy Objednatelem nebo okamžik zjištění vady nebo poruchy pracovníkem Poskytovatele. Pokud je hlášení nebo zjištění vady nebo poruchy provedeno mimo Vyhrazenou dobu, je za začátek vady nebo poruchy považován čas začátku následující Vyhrazené doby. Pokud nejsou splněny všechny povinnosti Objednatele specifikované v bodě 4.2, je za začátek vady nebo poruchy považován čas, kdy Objednatel nahlásí splnění těchto povinností Poskytovateli.
- ▶ Za **opravu vady** je považován okamžik akceptace opravy ze strany Objednatele dle Článku 5. Do doby opravy vady se započítává jen Vyhrazená doba.
- ▶ Za **opravu poruchy** je považován okamžik obnovení funkčnosti spravovaného systému.

- ▶ **Pracností** se rozumí doba měřená v člověkodnech, která je potřebná k provedení opravy nepodstatných vad, k vyřešení požadavku na aktualizací servis, administraci, úpravu funkcionality Aplikace, či k poskytnutí konzultace.
- ▶ **Člověkodenní** označuje množství práce odvedené jedním člověkem za 8 hodin. Nejmenší vykazovaná pracnost je jedna desetina člověkodne.
- ▶ **Oprávněnou osobou** se rozumí oprávněný a vyškolený zástupce Objednatele pro jednání s Poskytovatelem vybavený pravomocemi a odpovědností tak, aby mohl s Poskytovatelem jednat za Objednatele v intencích této smlouvy. Seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 2 k této Smlouvě, jejíž je nedílnou součástí.

Objednatel bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyb a požadavků na služby nebo úpravy Aplikace bude Objednatel předávat dle stanovených pravidel prostřednictvím systému JIRA.

Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou. Pro tuto zakázku se počítá s maximálně 2 oprávněnými osobami ze strany Objednatele. Objednatel může kdykoliv změnit oprávněné osoby, přičemž takovou změnu musí Poskytovateli písemně oznámit.

Seznam oprávněných osob Objednatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Seznam oprávněných osob Poskytovatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Postup pro hlášení chyb

1. Oprávněná osoba nahlásí chybu prostřednictvím řádně vyplněného formuláře požadavku v systému JIRA.
2. Poskyvatel potvrdí přijetí „Požadavku“.
3. Poskyvatel zahájí řešení nahlášených chyb dle domluvených SLA.
4. Poskyvatel po vyřešení chyby podá zprávu oprávněné osobě Objednatele, která chybu nahlásila. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí na přechodnou dobu, do doby odstranění chyb, i návod k jejímu obejití.
5. V případě osobní návštěvy při řešení chyby pracovník Poskytovatele předloží oprávněné osobě Objednatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací, a identifikaci příčiny provozní poruchy ve smyslu rozlišení vady Aplikace a vady způsobené Objednatelem a/nebo Třetími stranami či jinou osobou na straně Objednatele. Součástí protokolu bude i specifikace položek, které budou fakturovány samostatně.

3. Postup při poskytování dalších služeb

1. Oprávněná osoba zadá prostřednictvím systému JIRA „Požadavek“, který bude mj. obsahovat požadovanou specifikaci dodávky a požadovaný termín realizace.
2. Poskytovatel potvrdí přijetí „Požadavku“.
3. Poskytovatel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle oprávněné osobě nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, cenu, platební podmínky a termíny plnění.
4. V případě akceptace nabídky Objednatel zašle písemnou objednávku.
5. Poskytovatel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu.
6. Splnění požadavku potvrdí Objednatel podpisem na předávacím protokolu, resp. výkazu práce.