

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění

Číslo smlouvy objednatele: 2/SL/12-010 (převidováno na: SLU-2019-00004-0211)

Číslo smlouvy zhotovitele:

1. Smluvní strany

Objednatel: **Český metrologický institut**

Sídlo: Okružní 31, Brno, PSČ: 638 00

Osoby oprávněné jednat za objednatele:

RNDr. Pavel Klenovský, generální ředitel

RNDr. Jiří Tesař, PhD., odborný ředitel pro fundamentální metrologii

IČ: 00177016

DIČ: CZ00177016

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno - venkov

Číslo účtu: 70338-621/0100

(dále jako **objednatel nebo ČMI**)

a

Zhotovitel: **Aitcom s.r.o.**

Zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl C, vložka 20916

Sídlo: Luční 1866. Pardubice, PSČ: 530 03

Jednající: Pavel Čermák, jednatel

IČ: 274 70 598

DIČ: CZ274 70 598

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

Číslo účtu: 221593727/0300

(dále jako **zhotovitel**)

2. Základní pojmy

Níže, v textu čl. 2. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě.

2.1 Časový formát – dostupnost:

Dostupností se rozumí časové rozmezí, ve kterém je objednatel oprávněn nahlásit zhotoviteli problém či požadavek. V případě zhotovitelem přijatého hlášení problému či požadavku v době mimo *časový formát*, se jako termín nahlášení zaznamená čas začátku následujícího časového rozmezí *dostupnosti*.

Tzn.:

- *při dostupnosti 5x12 lze problém či požadavek nahlásit telefonicky v době dostupnosti, či e-mailem kdykoliv. Při nahlášení problému či požadavku mimo dostupnost např. v sobotu v 22:00, se jako termín nahlášení zaznamená pondělí 6:00 (dostupnosti 5x12 se rozumí všední dny od 6:00 do 18:00).*
- *při dostupnosti 7x24 lze problém či požadavek nahlásit kdykoliv. Posun mezi nahlášením a zaznamenaným termínem nahlášení není relevantní.*

2.2 Problém:

nefunkčnost software (závada způsobující nefunkčnost software)

2.3 Požadavek:

žádost objednatele: na provedení údržby software, na jeho update, na provedení drobných úprav software, na jeho dohled, na vykonání konzultací a na další související činnosti

2.4 Servisní případ:

každý *problém* či *požadavek*, nahlášený objednatelem zhotoviteli, nebo samostatný (proaktivní) zárok zhotovitele na software objednatele

2.5 Reakční doba:

Reakční dobou se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení (zaznamenaného času nahlášení) *problému* či *požadavku* do první reakce zhotovitele pro řešení problému či požadavku, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

Tzn.:

- *při dostupnosti 5x12 a reakční době 8hodin; pokud dojde k nahlášení servisního případu v sobotu v 22:00, proběhne první reakce zhotovitele nejdéle do 14:00 v pondělí (dostupnosti 5x12 se rozumí všední dny od 6:00 do 18:00)*
- *při dostupnosti 7x24 a reakční době 8hodin; pokud dojde k nahlášení problému či požadavku v sobotu v 22:00, proběhne první reakce zhotovitele nejdéle do 6:00 v neděli*

2.6 Vyřešení servisního případu

Vyřešením servisního případu se rozumí okamžik, kdy specialista zhotovitele ukončí řešení *servisního případu*, tj. uvede software objednatele do stavu před nahlášením *problému* nebo

dokončí řešení nahlášeného požadavku. Ukončení řešení servisního případu může proběhnout na místě u objednatele, prostřednictvím telefonické konzultace nebo přes vzdálené připojení do sítě či systému objednatele

2.7 Ukončení - doba do vyřešení servisního případu

dobou ukončení se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení servisního případu do jeho vyřešení specialistou zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

Tzn.:

- při dostupnosti 5x12 a době vyřešení servisního případu do 2 pracovních dní; pokud dojde k nahlášení problému v sobotu v 22:00, bude problém vyřešen do konce úterý.
- při dostupnosti 7x24 a době vyřešení servisního případu do 2 pracovních dní; pokud dojde k nahlášení problému v sobotu v 22:00, bude problém vyřešen do konce úterý.

3. Účel smlouvy a předmět plnění

3.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli následující služby:

technická podpora SW Databáze organizace a Řízený oběh dokumentů blíže specifikovaná v příloze č. 2 této smlouvy (dále také jen „předmět plnění“).

3.2 Veškeré činnosti prováděné v rámci této smlouvy budou prováděny s cílem minimalizace rizika a zajištění provozu SW Databáze organizace a Řízený oběh dokumentů.

3.3 Zhotovitel se zavazuje provádět činnosti dle čl. 3.1 této smlouvy průběžně po dobu jednoho roku od data spuštění SW Databáze organizace a Řízený oběh dokumentů do ostrého provozu.

3.4 Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit cenu zhotoviteli.

4. Povinnosti zhotovitele

4.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby, které jsou předmětem této smlouvy, dle parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy.

4.2 V příloze č. 1 této smlouvy je uveden seznam osob oprávněných jednat za objednatele a zhotovitele ve věcech týkajících se této smlouvy s rozsahem jejich oprávnění.

4.3 Zhotovitel poskytne pro řešení servisních případů specialisty, nezbytné nástroje a diagnostické prostředky tak, aby nahlášený servisní případ byl vyřešen dle parametrů definovaných v příloze č. 2 této smlouvy. Zhotovitel se dále zavazuje vyvinout maximální spravedlivě požadovatelné úsilí k co nejrychlejšímu vyřešení servisních případů. V případě více možností řešení schválí konečný způsob řešení objednatel.

- 4.4 Zhotovitel je povinen vést evidenci servisních případů při plnění předmětu této smlouvy a pravidelně v měsíčních intervalech nebo kdykoli na vyžádání poskytnout objednateli report o průběhu řešení servisních případů.
- 4.5 Zhotovitel se zavazuje, že bude provádět činnosti, které jsou předmětem této smlouvy svým jménem, na vlastní účet a na vlastní nebezpečí.
- 4.6 Zhotovitel negarantuje dobu do vyřešení servisního případu, jestliže je problém přímo závislý na výpadku služeb třetích stran či mu nebyla poskytnuta součinnost od objednatele, kterou si vyžádal, a která je nutná k řešení servisního případu. V případě oprávněného požadavku na součinnost objednatele se doba do vyřešení servisního případu prodlužuje o dobu poskytnutí součinnosti objednatele v případě, že tato doba poskytnutí součinnosti bude delší než 4 hodiny.

5. Povinnosti objednatele

- 5.1 Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele o všech jemu známých skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh zhotovitelem poskytovaných služeb.
- 5.2 Objednatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s poskytovanými službami, tento přístup bude umožněn v době určené zhotovitelem. Objednatel se zavazuje seznámit zhotovitele s předpisy pro bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární ochrany a předpisy vztahující se k pohybu třetích osob v prostorách objednatele. Zhotovitel je povinen tyto předpisy dodržovat.
- 5.3 Objednatel se zavazuje umožnit zhotoviteli vzdálený přístup za účelem provádění předmětu smlouvy. Pod tímto přístupem se rozumí zejména RDP přístup na servery na kterých bude provozován SW Databáze organizace a Řízený oběh dokumentů
- 5.4 Objednatel se zavazuje zapůjčit zhotoviteli po dobu nezbytně nutnou vybrané části technické dokumentace, která bude přímo souviset s předmětem smlouvy.
- 5.5 Objednatel umožní zhotoviteli bezplatně přiměřené použití komunikačních prostředků (telefon, e-mail apod.) nutných pro výkon služeb.
- 5.6 Veškeré ústní a písemné informace předané zhotovitelem budou považovány za důvěrné a určené pouze pro vlastní potřebu objednatele.
- 5.7 Objednatel je povinen dát zhotoviteli k dispozici práva potřebná k provedení zásahů.
- 5.8 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu činnosti zhotovitele a kontrolu plnění ustanovení této smlouvy. Vyskytnou-li se v činnosti zhotovitele nedostatky, je objednatel oprávněn požadovat jejich okamžité odstranění.
- 5.9 Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli i další součinnost, kterou si zhotovitel oprávněně vyžádá z důvodu plnění závazků dle této smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

- 6.1 Zhotovitel je povinen se na výzvu objednatele seznámit s riziky a předpisy platnými na pracovištích objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
- 6.2 Zhotovitel upozorní objednatele na překážky na straně objednatele, které by mu neumožnily provádění předmětu této smlouvy řádně, například z důvodu ohrožení života a zdraví pracovníků objednatele či dalších osob, ohrožení provozu a bezpečného stavu technických zařízení a objektů, apod. a objednatel je povinen takové překážky neprodleně odstranit.

7. Cena

- 7.1 Cena za předmět plnění dle čl. 3.1 této smlouvy je stanovena na základě ceníku obsaženého v příloze č. 3 a to vždy dle objednatelem zvolené úrovně technické podpory, časového formátu – dostupnosti a délky trvání této podpory; a u víceprací nad rámec technické podpory dle počtu hodin vykonaných jednotlivými specialisty zhotovitele (analytik, programátor, dokumentarista).
- 7.2 Objednatel má právo zvolit libovolnou kombinaci úrovně technické podpory a časového formátu – dostupnosti z variant uvedených v ceníku obsaženém v příloze č. 3 smlouvy. Každou takovou změnu musí objednatel nahlásit zhotoviteli minimálně 3 měsíce předem.
- 7.3 Zhotovitel se zavazuje k možnosti prodlužování této smlouvy formou dodatků až po dobu dalších 4 let, pokud o prodlužování bude mít objednatel zájem, a to za nezměněných cen v ceníku obsaženém v příloze č. 3 této smlouvy.
- 7.4 Veškeré ceny jsou stanoveny bez DPH, k ceně bude připočtena sazba DPH platná dle příslušných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
- 7.5 Cenu za průběžně prováděné činnosti dle čl. 3.1 po dobu jednoho roku, mimo víceprací, se zavazuje objednatel zaplatit bezhotovostně na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu – faktury, který bude obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, na účet uvedený v daňovém dokladu. Podkladem pro vystavení faktury je objednávka předmětu plnění, která obsahuje úroveň objednané technické podpory a časový formát – dostupnost.
- 7.6 Cenu za ostatní činnosti – vícepráce se zavazuje objednatel zaplatit bezhotovostně na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu – faktury, který bude obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, na účet uvedený v daňovém dokladu. Podkladem pro vystavení faktury je provedení víceprací a potvrzený akceptační protokol objednatelem, na které je uveden počet hodin víceprací provedených jednotlivými specialisty zhotovitele (analytik, programátor, dokumentarista).
- 7.7 Strany se mohou předem dohodnout, že konkrétní případ plnění, na který se vztahuje tato smlouva, může být na základě dohody obou smluvních stran řešen mimo podmínky sjednané v této smlouvě. Takový konkrétní případ plnění bude vyňat ze standardního vykazování činností a bude fakturován samostatně.
- 7.8 Splatnost jednotlivých daňových dokladů je 15 dnů od jejich doručení objednateli.
- 7.9 V případě že míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem za kalendářní roky, ve kterých bude tato

smlouva účinná, (tj. míry inflace od roku 2012 dále) přesáhnou v součtu výši 10%, smluvní strany se dohodly, že se automaticky od měsíce následujícího po měsíci, v němž tato skutečnost nastala, zvyšují ceny stanovené v příloze č. 3 této smlouvy o 10% a více poměrově.

8. Vyšší moc

- 8.1 Za vyšší moc je považována překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa. Vyšší moc je okolností vylučující odpovědnost, a to pouze po dobu, kterou trvá výše vymezená překážka.
- 8.2 Smluvní strany jsou povinné se vzájemně informovat o začátku a konci působení vyšší moci, a to ihned po jejím vzniku a ukončení prostřednictvím telefonu, faxu a e-mailu.

9. Smluvní pokuty

- 9.1. Smluvní pokuta při překročení maximální reakční doby je 1000,- Kč za každou překročenou hodinu v době, kdy zhotovitel poskytuje servisní podporu (tj. hodiny nad limit reakční doby v době, kdy dle zvoleného časového formátu zhotovitel servisní podporu neposkytuje, se do výpočtu pokuty nezahrnují).
- 9.2. Za pozdní úhradu faktury vyúčtuje zhotovitel objednateli smluvní úrok ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 9.3. Smluvní pokutu není možné uložit v případě okolnosti mající charakter vyšší moci.

10. Salvatorní klausule

- 9.4. Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

11. Závěrečná ujednání

- 10.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu této smlouvy.
- 10.2 Smlouva je uzavřena na dobu určitou a to sice na dobu jednoho roku od data spuštění SW Databáze organizace a Řízený oběh dokumentů v ostrém provozu.
- 10.3 Ukončit smluvní vztah založený touto smlouvou je možné vzájemnou písemnou dohodou účastníků. Ukončením této smlouvy není dotčena povinnost smluvních stran vypořádat

veškeré existující závazky vzniklé na základě této smlouvy, a to nejpozději do jednoho měsíce po ukončení smlouvy.

- 10.4 Smlouvu je možno měnit pouze na základě dohody formou písemných vzestupně číslovaných dodatků vyhotovených ve stejném počtu stejnopisů jako tato smlouva a potvrzených oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.5 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, když právní režim celé smlouvy podřizují strany přednostně ustanovením o smlouvě o dílo dle obchodního zákoníku, a dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, případně dalšími obecně závaznými právními předpisy ČR.
- 10.6 Smluvní strany budou řešit případné spory týkající se plnění smlouvy především vzájemným jednáním. Nedojde-li k vyřešení sporu dohodou, bude sporná záležitost řešena soudní cestou. Všechny spory budou řešeny podle českého práva.
- 10.7 Smluvní strany se v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na jiné místní příslušnosti soudu prvního stupně. Místně příslušný soud prvního stupně je soud, v jehož obvodu má sídlo Český metrologický institut.
- 10.8 Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží 1 vyhotovení.
- 10.9 Smluvní strany potvrzují, že jsou srozuměny s celým obsahem této smlouvy, že text smlouvy je prost nejasností a omylů, a že svůj souhlas s touto smlouvou potvrzený níže připojenými podpisy činí svobodně a vážně.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Seznam pověřených osob a kontaktních informací

Příloha č. 2 – Definice předmětu smlouvy

Příloha č. 3 – Ceník

V dne:.....

V dne:

Za objednatele:

Za zhotovitele:

RNDr. Jiří Tesař, Ph.D., odborný ředitel
pro fundamentální metrologii

Pavel Čermák, jednatel

