

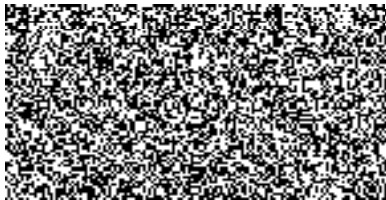
# SERVISNÍ SMLOUVA

evid.č.: čj. MV-106586-42/OPF-2018

podle § 1746, odst.2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předmětů (dále jen „NOZ“),  
(tato smlouva o poskytování ICT služeb dále jen „smlouva“)

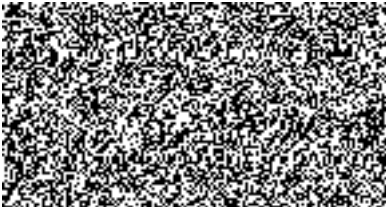
## SMLUVNÍ STRANY

### Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7  
Zastoupený: PhDr. Jiřím Úlovcem, ředitelem odboru archivní správy a spisové služby  
IČ: 00007064  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:  
Kontaktní osoba:  
E-mail:  
Telefon:  
(dále jen „**Objednatel**“)

a

### Poskytovatel: InQool a.s.

Sídlo: Svatopetrská 35/7, 617 00 Brno  
Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 6125  
Zastoupený: Mgr. Peter Halmo, člen představenstva na základě plné moci  
IČ: 29222389 DIČ: CZ29222389  
Bankovní spojení:   
Číslo účtu:  
Kontaktní osoba:  
E-mail:  
Telefon:  
(dále jen „**Poskytovatel**“)

## I. PREAMBULE

Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků nadlimitního otevřeného řízení s názvem „PEvA, VZ 01: Evidence Národního archivního dědictví na Národním portálu spolufinancované z IROP“, pod ev. č. veřejné zakázky Z2018-034607 (dále jen „veřejná zakázka“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávací dokumentací veřejné zakázky.

## II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A DEFINICE POJMŮ

2.1. Objednatel je správce evidence Národního archivního dědictví.

2.2. Definice pojmů:

- a) **Bodová hodnota** – číslo, vyjadřující náročnost Požadavku. Jeden bod je roven jednomu manday (MD).
- b) **Předání incidentu** – Předáním incidentu se rozumí čas doručení incidentu na HelpDesk a to prostřednictvím ServiceDesku. Objednatelem je stručně popsán incident (případně může být přiložena i další podpůrná evidence).
- c) **Reakční doba** – Reakční dobou se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena předáním informací o důvodu závady a předpokládaném řešení.
- d) **Doba odstranění závady** – Dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli (za předpokladu, že Objednatel řešení akceptuje).
- e) **Koncová zařízení** – počítače a mobilní zařízení (mobilní telefony, přenosné počítače apod.) uživatelů, jejich programové vybavení a periferní zařízení připojená k nim (např. tiskárny, skenery).
- f) **Monitorování** – sledování prvků ICT pomocí softwarového (SW) nástroje. Sledování, zda provozní charakteristiky prvků ICT nepřesahují stanovené hodnoty, eventuálně neklesají pod stanovené hodnoty.
- g) **Požadavek** – žádost o provedení servisní služby na jednom nebo více prvcích ICT.
  - Požadavek může zahrnovat:**
    - žádost o odstranění závady (nefunkční prvek ICT nebo nesprávná činnost prvku ICT),
    - žádost o poskytnutí konzultace,
    - žádost o provedení změny.
  - Požadavek může:**
    - být zadán Objednatelem jako jednorázový,
    - být zadán Objednatelem jako opakující se činnost,
    - vzniknout jako výstup monitorování,
    - vzniknout na základě správy a údržby prvku ICT.
- h) **Prvek ICT** – zařízení (koncové zařízení, server či jiný hardware), program (SW) nebo datová linka.

- i) **Report** – dokument, ve kterém je popsán průběh realizace plnění za uplynulé období a hodnoty sledovaných parametrů.
- j) **SLA** – Service Level Agreement, definice kvalitativních a kvantitativních parametrů/metrik služby.
- k) **Správa a údržba** – provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci prvku ICT. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu prvků ICT a provádění takových změn, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu prvku ICT. Popis prováděných činností (změn) je uveden v popisu služby.
- l) **Vzdálená správa** – provádění činností na prvcích ICT, přičemž činnosti nejsou prováděny v místě provozovny Objednatele, ale prostřednictvím vzdáleného přístupu z místa provozovny Poskytovatele.
- m) **Vzdálený přístup** – připojení z provozovny Poskytovatele k zařízení Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořeno dočasné nebo trvalé spojení.
- n) **Změna** – změna parametrů prvku ICT nebo instalace, přemístění či odinstalace prvku ICT. Mezi změny patří i pravidelně opakující se činnosti, jako je například zálohování nebo profylaxe. Mezi změny patří i administrace (vytváření, modifikování nebo rušení uživatelů systému a vytváření, modifikování nebo rušení jejich parametrů nebo práv).
- o) **Chyba** – znamená rozpor mezi skutečnými vlastnostmi ICT prvku a jeho vlastnostmi požadovanými Objednatelem ve smlouvě, který negativně postihuje činnost nebo funkčnost prvku ICT.
- p) **Kritická chyba** (závada kategorie A) – Za závady kategorie A budou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání IS PEvA II.
- q) **Hlavní chyba** (závada kategorie B) – Za závady kategorie B budou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání IS PEvA II k účelu, k němuž je určen, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.
- r) **Vedlejší chyba** (závada kategorie C) – Za závady kategorie C budou považovány vedlejší chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference IS PEvA II, které nemají vliv na používání a využívání IS PEvA II k účelu, k němuž je určen.

### III. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

3.1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat následující typy služeb:

- a) Služby provozu;
- b) Služby rozvoje.

Předmět plnění je blíže specifikován v příloze č. 1 této smlouvy.

- 3.1. Služby budou poskytovány na prvcích ICT definovaných v příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje vypracovat report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány služby podle této smlouvy. Report je předán nejpozději do 2 pracovního dne následujícího měsíce.

#### **IV. TERMÍNY PLNĚNÍ**

- 4.1. SLA pro jednotlivé servisní služby je popsáno v příloze č. 1
- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že servisní služby podle článku III. této smlouvy bude Poskytovatel poskytovat v období specifikovaném v servisním kalendáři.

Servisní kalendář je definován takto:

- Pracovní dny: pracovní doba Objednatele 6:00 – 18:00 hod
- Pracovní dny: mimopracovní doba Objednatele 18:00 – 6:00
- Dny pracovního volna a pracovního klidu

#### **V. CENA PLNĚNÍ**

- 5.1. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako ceny bez DPH a s DPH ve výši platné ke dni uzavření smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.
- 5.2. Za poskytování služeb, specifikovaných v článku III. resp. v příloze č. 1 této smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli měsíční odměnu stanovenou ve výši 19.000,- Kč bez DPH, a to za každý celý kalendářní měsíc poskytování služeb.
- 5.3. Pro případ překročení bodového rozsahu sjednaného v příloze č.1 této smlouvy resp. v případě poskytování plnění mimo časový rozsah daný servisním kalendářem, bude práce vykonávaná Poskytovatelem ve prospěch Objednatele oceněna částkou dle sazby uvedené v příloze č. 3 resp. bude k ceně poskytnutého plnění účtován příplatek v příloze č. 3, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. Objednatel se zavazuje uhradit tuto částku. Práce vykonávané Poskytovatelem na základě tohoto bodu smlouvy není Objednatel povinen využít, ze strany Poskytovatele není čerpání těchto služeb nárokovatelné.
- 5.4. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena měsíční odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.  
V případě nevyčerpání bodového rozsahu lze nevyužité body přesunout do dalšího období.
- 5.5. V případě, že si Objednatel vyžádá servisní službu mimo servisní kalendář a Poskytovatel akceptuje provedení této servisní služby, zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli nad rámec měsíční odměny příplatek specifikovaný v příloze č. 3 této smlouvy.
- 5.6. V případě činnosti nadstandardní, vysoké odborné náročnosti či složitosti, nebo při nalezení neobvyklého řešení požadavku, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu odměny. Odměna takto stanovená bude splatná na základě faktury v termínech individuálně dohodnutých.

- 5.7. V ceně je zahrnuta cena za činnosti a výkony, kterých je třeba pro včasné a kompletní provedení servisních služeb a veškeré další náklady Poskytovatele, včetně nákladů na dopravu, stravné, cestovné, v ceně je taktéž zahrnuta aktualizace veškeré dokumentace.

## **VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY**

### 6.1. Splatnost faktur:

- a) Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Poskytovatele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“), se splatností 30 dnů od jeho doručení. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- b) V případě, že faktura vystavená Poskytovatelem nebude obsahovat náležitosti dle této smlouvy, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Poskytovateli, přičemž po doručení opravené faktury začne znovu od počátku běžet lhůta její splatnosti.
- c) Povinnost Objednatele zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

6.2. Poskytovatel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých služeb jednou měsíčně, a to vždy za předcházející kalendářní měsíc. Poskytovatel vystaví fakturu dle předcházející věty nejpozději do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

6.3. Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v měsíční odměně, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli jako další položku na faktuře dle čl. VI. odst. 6.2. této smlouvy.

## **VII. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN**

- 7.1. Seznam kontaktních, odpovědných a oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, včetně jejich kontaktních údajů je uveden v příloze č. 4.
- 7.2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 7.3. Oznámení se považují za doručená uplynutím 3 pracovních dnů po jejich prokazatelném odeslání.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny kontaktních údajů budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů.

## **VIII. MÍSTO PLNĚNÍ**

Nebude-li v konkrétním případě sjednáno jinak, místem plnění předmětu smlouvy je Praha, Česká republika.

## **IX. ZPŮSOB PLNĚNÍ**

- 9.1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
- a) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele vzdálenou správou.
  - b) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele formou telefonické konzultace.
  - c) Prostřednictvím servisního technika Poskytovatele přímo na pracovišti Objednatele.
- 9.2. Po dohodě smluvních stran automatizovanými nástroji při monitorování, umožňují-li to technické prostředky na straně Objednatele.
- 9.3. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, musí být vždy evidovány v Servisním portálu Poskytovatele.

## **X. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ**

- 10.1. Požadavky na změny předmětu plnění, které mají vliv na cenu plnění nebo termíny plnění včetně dílčích, budou provedeny formou dodatku této smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 10.2. Požadavky na změny projednávají odpovědné osoby a schvalují oprávněné osoby smluvních stran.

## **XI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

### 11.1. Součinnost smluvních stran

Pro zajištění řádné realizace služeb požaduje Poskytovatel na Objednateli zejména následující součinnost:

- a) Přístup k provoznímu prostředí, který je nezbytný pro poskytování služeb. Objednatel se zavazuje vytvořit Poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat veškeré informace a podklady nezbytné k účinnému poskytování služeb podle této smlouvy a zajistit efektivní součinnost jeho odborných pracovníků.
- b) Určení odpovědné osoby Objednatele, vyhrazení odpovídajících časových kapacit odpovědné osoby Objednatele.
- c) Poskytování požadovaných podkladů, informací, případně zajištění spolupráce s třetími stranami, jejichž řešení se může dotýkat předmětu plnění.
- d) Smluvní strany se zavazují vytvářet předpoklady pro plnění závazků vyplývajících z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů, ani k prodlení s úhradou jednotlivých finančních závazků.

### 11.2. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek kdykoliv.
- b) Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.

- c) Poskytovatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.
- d) Poskytovatel je povinen v průběhu realizace předmětu plnění předávat objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.
- e) Poskytovatel je oprávněn využít přímou podporu zástupců výrobce produktů dodaných v rámci plnění dle čl. IV. odst. 4.1. této smlouvy v případě, že pravidla stanovená výrobcem takovou součinnost vyžadují, nebo tuto podporu aktuální situace vyžaduje.

#### 11.3. Práva a povinnosti Objednatele:

- a) V případě monitorování a vzdálené správy je Objednatelem zajištěn vzdálený přístup Poskytovatele k prvkům ICT.
- b) Objednatel předává Poskytovateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace, související s realizací předmětu plnění, nejpozději do tří pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
- c) Objednatel svolává ve spolupráci s Poskytovatelem schůzky k řešení sporných otázek.
- d) Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu plnění na požádání Poskytovatele. Nejpozději do tří pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast odpovědných osob Objednatele.
- e) Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům nejpozději do tří pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
- f) Objednatel je povinen zajistit přístup pracovníkům Poskytovatele do objektů a k pracovištím, v souvislosti s poskytováním služeb.
- g) Objednatel je oprávněn vykonat kontrolu (audit) servisního pracoviště Poskytovatele, která bude předem ohlášena a to nejpozději 15 pracovních dní před jejím uskutečněním. Servisním pracovištěm se rozumí místo, odkud se poskytují služby v rámci předmětu plnění. Objednatel je oprávněn kontrolovat zejména zabezpečení prostor, uložení, zabezpečení a řízení oprávnění k údajům nutným pro plnění na straně Poskytovatele.
- h) Kontrolní den objednavatele s Poskytovatelem svolává Objednatel a je prováděn pravidelně 1x měsíčně.

#### 11.4. Ustanovení o mlčenlivosti

Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

## **XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU**

- 12.1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 12.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Poskytovatelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí vyšší moci.
- 12.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše náhrady škody z jedné škodní události nebo série vzájemně propojených škodných událostí, který by v příčinné souvislosti s plněním smlouvy mohly vzniknout, se limituje u skutečné škody a u ušlého zisku celkem do výše hodnoty plnění podle této smlouvy. Tyto částky představují současně maximální předvídatelnou škodu, která může případně vzniknout porušením povinností Poskytovatele.
- 12.4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech. Poskytovatel nese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání plnění dodaného Poskytovatelem, na které se záruka vztahuje.
- 12.5. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Poskytovatele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
- 12.6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Poskytovatel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.

## **XIII. ZÁRUKA**

- 13.1. Na poskytované služby, spotřební materiál poskytuje Poskytovatel záruku v délce 6 měsíců.

## **XIV. PRODLENÍ, SANKCE**

- 14.1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky k věcné nebo časově umístěné součinnosti či spolupůsobení, z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
  - a) Nebude-li záloha nebo faktura dle čl. VI. této smlouvy Objednatelem uhrazena ve stanoveném termínu splatnosti a potom ani do pěti pracovních dnů po písemném upozornění Poskytovatelem, je Poskytovatel oprávněn přerušit práce na předmětu příslušné dodávky předmětu plnění. Termíny plnění se posouvají o dobu prodlení platby, tj. o dobu od stanoveného termínu splatnosti do data připsání částky na účet Poskytovatele, i když k přerušení prací nedojde. V tomto případě uhradí Objednatel Poskytovateli prokazatelné náklady, které vznikly v důsledku tohoto přerušení.
  - b) V případě opoždění plnění Objednatele v rámci součinnosti, způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Objednatel je však povinen Poskytovatele o výskytu takových překážek neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři dny, posouvají se termíny plnění o dobu opoždění.



- c) Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct dnů, je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 14.2. Jestliže je Poskytovatel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Poskytovatele s výjimkou případů objektivní nemožnosti plnění, pak platí tato ujednání:
- a) Poskytovatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Poskytovatele, které by vedlo ke změně termínů dle čl. IV. této smlouvy o více jak tři pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Poskytovatelem.
- 14.3. Jestliže dojde k překročení času pro řešení závad stanovený tabulkou A v příloze č. 1 této smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny uvedené v čl. V. odst. 5.2. této smlouvy za každou započatou hodinu, o kterou došlo k nedodržení SLA ve výši stanovené tabulkou B v příloze č. 1 této smlouvy.

## **XV. PLATNOST, ODSTOUPENÍ A ZÁNİK SMLOUVY**

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv uvedeno.
- 15.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu šedesáti (60) měsíců ode dne zahájení provozní fáze ICT prvků podle přílohy č. 2 dodaných v rámci plnění smlouvy čj. MV-106586-41/OPF-2018. Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 15.3. Tato smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
- 15.4. Smluvní strany se zavazují nepostoupit závazky nebo pohledávky z této smlouvy třetí straně bez písemného souhlasu druhé strany.
- 15.5. Skončit platnost této smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 15.6. Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- a) Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. VI. déle než 60 dnů.
- b) Poskytovatel je ve zpoždění s plněním dle čl. III. této smlouvy déle než 60 dnů.
- 15.7. Smluvní strana může od této smlouvy okamžitě odstoupit, pokud se smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 15.8. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu odměny ve smyslu čl. V. této smlouvy za předmět plnění realizovaný do konce běhu výpovědní lhůty.
- 15.9. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
- a) Druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě.

- b) Druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně).
- c) Na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

## XVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 16.2. Obsah smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými oprávněnými osobami smluvních stran.
- 16.3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha č.1 – Obsah služeb, včetně jejich parametrů

Příloha č.2 – Seznam Prvků ICT

Příloha č.3 – Ceník Služeb

Příloha č.4 – Seznam kontaktů

V Praze dne (dle časového razítka)

V Brně dne 7. 3. 2019

Mgr.  
Peter  
Halmo

Digitálně podpísal  
Mgr. Peter Halmo  
Dátum:  
2019.03.07  
16:29:03 +01'00'

PhDr. Jiří Úlovec

---

Za Objednatele

---

Za Poskytovatele

## XVII. Přílohy smlouvy

### Příloha č. 1 Poskytování služeb provozní podpory a služeb rozvoje poskytovatelem – plnění SLA a sankce v případě jejich neplnění

#### 1. Služby provozu

Tato část navazuje na kapitolu 4.2.3. přílohy č. 1 Zadávací dokumentace této veřejné zakázky.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat níže definovanou úroveň služeb provozu:

<b>Tabulka A</b>	
<b>Požadované plnění</b>	<b>Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů</b>
<b>Pracovní doba Objednatele</b>	Standardní: Pondělí – Pátek, 6:00 – 18:00 (mimo svátků připadajících na tyto dny), tj. v režimu 5x12. Mimořádná: Mimořádnou pracovní dobou se rozumí jakékoli rozšíření standardní pracovní doby Poskytovatele, která je předem odsouhlasena oběma smluvními stranami.
<b>Podpora služby (HelpDesk)</b>	Ze strany Poskytovatele bude zajištěn HelpDesk/ServiceDesk Přes ServiceDesk bude Objednatel zanášet své požadavky související se službami standardní provozní podpory. Standardní: Pondělí – Pátek, 6:00 – 18:00 (mimo svátků připadajících na tyto dny), tj. v režimu 5x12. Mimořádná: Mimořádnou pracovní dobou se rozumí jakékoli rozšíření standardní pracovní doby Poskytovatele, která je předem odsouhlasena oběma smluvními stranami.
<b>Schopnost přijetí hlášení s popisem závady</b>	Nepřetržitě po dobu 24 hodin denně 7 dní v týdnu.
<b>Počítání lhůt</b>	Lhůty se počítají v rámci pracovní doby Objednatele, tedy běh lhůty se pozastavuje na konci každého pracovního dne a obnovuje na počátku pracovní doby následujícího pracovního dne. Pozastavení počítání lhůty s koncem pracovní doby neplatí pro řešení závady kategorie A. Není-li vzájemně dohodnuto jinak, lhůta pro měření doby reakce a doby odstranění incidentu započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli.
<b>Celková doba odstranění závady</b>	Celková doba odstranění je pak součet všech časových dob, po které byl incident v řešení na straně Poskytovatele. Z celkové doby odstranění incidentu jsou vyloučeny časové doby, kdy Poskytovatel prokazatelně nemohl pokračovat v řešení incidentu z důvodů, které prokazatelně nebyly jim způsobené (např. Poskytovatel čeká na doplnění relevantních informací k incidentu od Objednatele apod.). Pro výpočet lhůt jsou určující časové záznamy v systému ServiceDesk k danému incidentu.

<b>Kategorizace závad</b>	Kategorie A: za závady kategorie A budou považovány kritické chyby, kterými se rozumí zejména havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání IS PEvA II.
	Kategorie B: za závady kategorie B budou považovány hlavní chyby, kterými se rozumí poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání IS PEvA II k účelu, k němuž je určen, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními.
	Kategorie C: za závady kategorie C budou považovány vedlejší chyby, kterými se rozumí méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference IS PEvA II, které nemají vliv na používání a využívání IS PEvA II k účelu, k němuž je určen.
<b>Předání incidentu</b>	Předáním incidentu se rozumí čas doručení incidentu na HelpDesk a to prostřednictvím ServiceDesku. Objednatelem je stručně popsán incident (případně může být přiložena i další podpůrná evidence).
<b>Reakční doba</b>	Reakční dobou se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena předáním informací o důvodu závady a předpokládaném řešení.
	Závada Kategorie A: 1 hodin.
	Závada Kategorie B: 4 hodin.
<b>Doba odstranění závady</b>	Dobou pro odstranění závady se rozumí doba, která započne běžet časem předání incidentu Poskytovateli a bude ukončena v čase předání vyřešeného incidentu zpět Objednateli ( <i>za předpokladu, že Objednatel řešení akceptuje</i> ).
	Závada Kategorie A: 9 hodin.
	Závada Kategorie B: 17 hodin.
	Závada Kategorie C: 72 hodin.
<b>Akceptace odstranění závady Objednatelem</b>	Akceptaci odstranění vady provede Objednatel v HelpDesku na základě ukončení odstranění vady. Za odstranění závady Kategorie A se považuje i opatření, které převede incident o kategorii níže (tj. Kategorie B), přičemž dochází k nastavení SLA nižší kategorie ovšem s již započítanou dobou nefunkčnosti.
<b>Minimální přípustná dostupnost IS PEvA II</b>	IS PEvA II je provozován v režimu 7/24 s celkovou garantovanou dostupností 99.9 %.
	Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc.
	Do celkové dostupnosti portálu se nepočítají výpadky způsobené Objednatelem (viz činnosti vykonávané ze strany Objednatele, kapitola č. 4.1).
	Do celkové dostupnosti IS PEvA II se nepočítává doba nefunkčnosti způsobená plánovanými odstávkami.

<b>Termín předání aktualizované dokumentace</b>	Aktualizovanou dokumentací se v této souvislosti rozumí úprava veškeré dokumentace, která byla ovlivněna vyřešenými incidenty za daný měsíc tj.: technickou/programátorskou dokumentaci (včetně okomentovaného programového kódu), provozní dokumentaci a uživatelskou dokumentaci.
	Nejpozději do 6 pracovních dní po odstranění vady.
<b>Reportování plnění SLA</b>	Reportování je prováděno Poskytovatelem na měsíční úrovni.
	Nejpozději do 2 dne následujícího měsíce.

Při nedodržení výše uvedených SLA bude Poskytovatel postižen sankcemi uvedenými v následující tabulce:

<b>Tabulka B</b>		
<b>Požadované plnění</b>	<b>Požadovaná doba plnění</b>	<b>Výše sankce v Kč bez DPH</b>
<b>Reakční doba – Závada Kategorie A</b>	Stanovena v Tabulce A	700 za každou další započatou hodinu.
<b>Reakční doba – Závada Kategorie B</b>	Stanovena v Tabulce A	600 za každou další započatou hodinu.
<b>Reakční doba – Závada Kategorie C</b>	Stanovena v Tabulce A	500 za každou další započatou hodinu.
<b>Doba odstranění závady – Závada Kategorie A</b>	Stanovena v Tabulce A	1400 za každou další započatou hodinu.
<b>Doba odstranění závady – Závada Kategorie B</b>	Stanovena v Tabulce A	600 za každou další započatou hodinu.
<b>Doba odstranění závady – Závada Kategorie C</b>	Stanovena v Tabulce A	500 za každou další započatou hodinu.
<b>Požadavek na dostupnost IS PEvA II</b>	Stanovena v Tabulce A	1 000 za každou započatou jednotku ‰ (tj. desetinu jednotky %) pod minimální přípustnou dostupnost.
<b>Předání zpracované dokumentace změn</b>	Stanovena v Tabulce A	700 za každý započatý den zpoždění.
<b>Reportování plnění SLA</b>	Stanovena v Tabulce A	700 za každý započatý den zpoždění.

## 2. Služby rozvoje

Tato část navazuje na kapitolu 4.2.4. přílohy č. 1 Zadávací dokumentace této veřejné zakázky.

Poskytovatel se zavazuje dodržovat níže definovanou úroveň služeb rozvoje:

<b>Tabulka C</b>	
<b>Požadované plnění</b>	<b>Popis plnění a specifikace konkrétních hodnot SLA parametrů</b>
<b>Reakční doba</b>	Nejpozději do 3 dne ode dne doručení objednávky.
<b>Návrh nabídky</b>	Nejpozději do 4 dne ode dne doručení objednávky.
<b>Předání zpracované dokumentace</b>	Nejpozději do 6 dne ode dne akceptace změny.
<b>Rozsah MD/rok na pokrytí služeb rozvoje</b>	<p>Služby rozvoje představují:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Detailní analýzu požadavků.</li><li>• Realizaci na vývojovém prostředí Zhotovitele včetně důkladného otestování.</li><li>• Nasazení na testovací prostředí.</li><li>• Součinnost při testování a akceptaci.</li><li>• Nasazení z testovacího na produkční prostředí.</li><li>• Aktualizaci dokumentace (pokud neexistuje dokumentace, kterou lze aktualizovat, pokud ne tak i její vytvoření).</li><li>• Kvalitativní zvyšování úrovně služeb.</li><li>• Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav.</li><li>• Post implementační podpora (dočasná).</li><li>• Provozní podpora v případě změny navyšující rozsah měsíčních činností.</li><li>• Konzultační služby.</li></ul> <p>Dodavatel se zavazuje k poskytnutí služeb rozvoje v rozsahu 20 MD/rok. MD nad rámec stanoveného limitu budou účtovány dle ceníku uvedeného v příloze č. 3 servisní smlouvy. V případě, že nebude využit celý rozsah MD/rok během daného roku, přenesou se zbývající MD do následujícího roku.</p>

## Příloha č. 2 Seznam prvků ICT

Objednatel požaduje technickou podporu na prvky ICT dodávané v rámci této veřejné zakázky.

Zařízení / služba	
SW evidence Národního archivního dědictví	
Úložiště elektronických archivních pomůcek	

Pro IS PEvA II budou vytvořena tři prostředí a to:

- Prostedí vývojové.
- Prostedí testovací.
- Prostedí produkční.

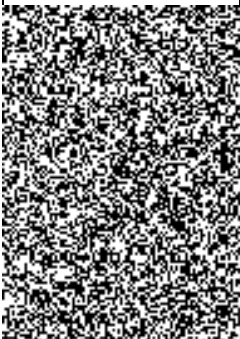
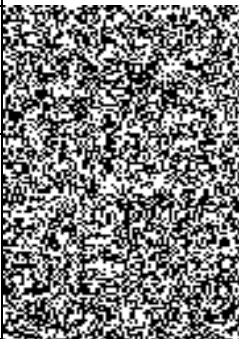
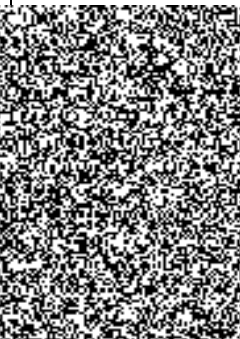
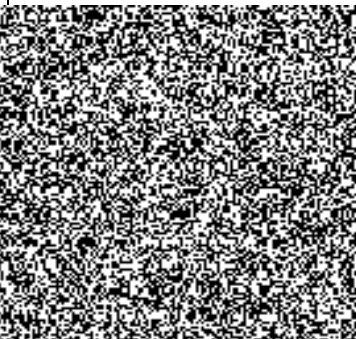
Přístup do vývojového a testovacího prostředí bude umožněn Poskytovateli. Objednatel bude mít přístup do produkčního prostředí. Přechody mezi prostředími budou ošetřeny prostřednictvím change a release managementu.

**Příloha č. 3 Ceník služeb rozvoje nad rámec stanoveného rozsahu MD, servisních služeb mimo servisní kalendář**

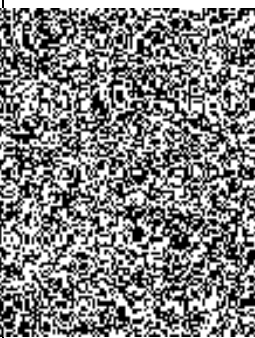
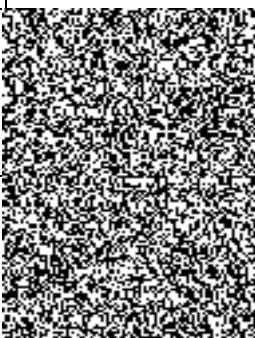
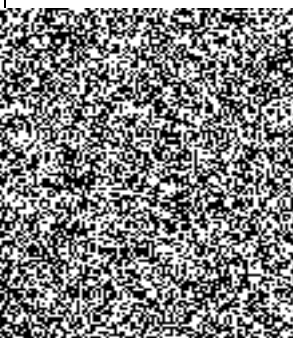
<b>Položka</b>	<b>Cena bez DPH</b>
Služby rozvoje, cena je za 1 MD, 1 MD = 1 bod	9.000,- Kč/MD bez DPH
Servisní službu mimo servisní kalendář, cena je za 1MD, 1MS = 1 bod	9.000,- Kč/MD bez DPH



**Příloha č. 4 Seznam kontaktů**

<b>OBJEDNATEL</b>				
<b>jméno a příjmení</b>	<b>pozice v org.</b>	<b>číslo tel.</b>	<b>číslo mob.</b>	<b>e-mail</b>
	<b>Vývojový pracovník ICT</b>			
	<b>Metodický pracovník v oblasti evidence NAD</b>			

<b>PROVOZOVATEL</b>				
<b>jméno a příjmení</b>	<b>pozice v org.</b>	<b>číslo tel.</b>	<b>číslo mob.</b>	<b>e-mail</b>
	<b>Věcný gestor NDA</b>			

<b>POSKYTOVATEL</b>				
<b>jméno a příjmení</b>	<b>pozice v org.</b>	<b>číslo tel.</b>	<b>číslo mob.</b>	<b>e-mail</b>
	<b>Manažer servisního střediska</b>	---		
	<b>Supervisor servisního střediska</b>	---		