

# Servisní smlouva č. 20190605/001

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená ve smyslu ustanovení § 1746 odstavec 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění mezi:

## **Actinet Informační systémy s.r.o.**

se sídlem U Bulhara 3, 110 00 Praha 1

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 67393

IČ: 25552635

DIČ: CZ25552635

K uzavření této smlouvy oprávněný: Bc. Hanuš Adler, jednatel a ředitel společnosti

Bankovní spojení xxx , č.ú.: xxx

(dále jen **”Poskytovatel”**)

a

## **ČR-Ústav pro hospodářskou úpravu lesů Brandýs nad Labem**

organizační složka státu zřízená Ministerstvem zemědělství ČR zřizovací listinou č.j. 27819/2001-3030

se sídlem Nábřežní 1326, 250 01 Brandýs nad Labem - Stará Boleslav

IČ: 00020681

K uzavření této smlouvy oprávněný: Ing. Jaromír Vašíček, CSc., ředitel ÚHÚL

Bankovní spojení: Česká národní banka Praha, č.ú.: xxxxx

(dále jen **”Uživatel”**)

**dále uváděni společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“.**

## **§ 1 Předmět smlouvy**

**(1) Předmětem této smlouvy je poskytování servisních služeb Poskytovatelem spočívajících v údržbě a podpoře produktů (dále jen ”Produkt”), které Uživatel užívá a které jsou specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy.**

- (2) Poskytovatel se zavazuje, že v rozsahu a za podmínek stanovených v této Smlouvě bude poskytovat Uživateli servisní služby pro Produkty, které jsou specifikovány v příloze č. 2 této Smlouvy.
- (3) Uživatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za výše uvedené plnění cenu v rozsahu a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

## **§ 2**

### **Rozsah údržby**

- (1) Rozsah a parametry servisních služeb, které budou poskytovány Uživateli jsou uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy.
- (2) Cena za servisní služby je uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy a je splatná v souladu s § 3 odst. 1 této Smlouvy. Tato cena je stanovena jako cena pevná a může být měněna pouze písemným dodatkem k této Smlouvě, podepsaným oběma Smluvními stranami.
- (3) Poskytovatel je oprávněn s předchozím písemným souhlasem Uživatele delegovat jednu nebo více činností uvedených v odstavci 1 na třetí osobu. Poskytovatel je povinen zavázat tuto osobu mlčenlivostí v rozsahu § 6 této Smlouvy. V takovém případě se provádění činností odsouhlasenou třetí osobou považuje za provádění činností Poskytovatelem. Poskytovatel odpovídá za provádění činností dle této Smlouvy a za porušení kterékoli povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy odsouhlasenou třetí osobou, jako by tyto činnosti prováděl, popř. povinnosti porušil, sám.

## **§ 3**

### **Poplatek za údržbu**

- (1) Celková cena za poskytnuté servisní služby pro osmnáctiměsíční období je specifikována v příloze č. 1. Poměrná část této celkové ceny (měsíční paušál za poskytnuté služby) (1/18) je splatná měsíčně na účet Poskytovatele vedeného u Raiffeisenbank, a.s. specifikovaného v záhlaví této smlouvy, a to vždy do 30. /slovy: třicátého/ dne následujícího kalendářního měsíce, za který je paušální poplatek placen na základě faktury – daňového dokladu, který má všechny náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „zákon o DPH“), vystaveného Poskytovatelem.
- (2) Služby poskytnuté Poskytovatelem mimo rámec této Smlouvy mohou být prováděny pouze po předchozí písemné objednávce Uživatele a budou Uživatelem hrazeny samostatně v souladu s aktuálním oficiálním ceníkem Poskytovatele ke dni poskytnutí příslušné služby, maximálně však ve výši odpovídající ceně, za kterou Poskytovatel poskytuje stejnou službu ostatním subjektům. Uživatel se zavazuje zaplatit za tyto služby do 30 /slovy: třiceti/ dnů od doručení faktury – daňového dokladu, který má všechny náležitosti dle zákona o DPH, vystavené Poskytovatelem.

- (3) Jakákoliv platba Uživatele se považuje za uhrazenou včas, je-li plnění ve stanovené lhůtě a výši odepsáno z účtu Uživatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

#### § 4 Termíny plnění

- (1) Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, popř. nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, Poskytovatel se zavazuje provádět údržbu podle této Smlouvy průběžně a bez zbytečného odkladu ve smyslu § 4 odst. 2.
- (2) V případě, požadavku na zásah ve smyslu Přílohy č. 3 je Uživatel povinen oznámit tento požadavek na HelpLine +420 xxxxxxxx a nebo na adresu elektronické pošty [uhul@support.actinet.cz](mailto:uhul@support.actinet.cz) a specifikovat jeho prioritu. Poskytovatel je povinen zajistit, aby na uvedených kontaktech mohly být zprávy přijímány nepřetržitě 24 /slovy: dvacet čtyři/ hodin denně. Přijetí oznámení požadavku na zásah bude Poskytovatelem neprodleně telefonicky potvrzeno.
- (3) Uživatel má možnost ve smyslu Přílohy č. 1 využít možnosti odborného poradenství v oblasti bezpečnosti IT on site, která je v ceně placeného měsíčního paušálu v rozsahu 72 hodin ročně. Uživatel sdělí termín odborných konzultací písemně Poskytovateli a to na adresu elektronické pošty [uhul@support.actinet.cz](mailto:uhul@support.actinet.cz) a to nejméně 7 /slovy: sedm/ dnů před konáním požadované služby. Poskytovatel je povinen informovat Uživatele elektronickou poštou na adresu [xxxxxxx](mailto:xxxxxxx) minimálně 3 /slovy: tři/ pracovní dny předem, že tento termín akceptuje.
- (4) Poskytovatel se zavazuje neprodleně elektronickou formou informovat Uživatele o veškerých nových modulech a o nových bezpečnostních rizicích spojených s užíváním Produktu jako i o dalších rozšířeních Produktu.

#### § 5 Odpovědnost / Prodlení / Smluvní pokuta

- (1) Poskytovatel odpovídá za vady vzniklé v souvislosti s činností Poskytovatele na základě této Smlouvy. Poskytovatel dále odpovídá za škodu způsobenou Uživateli v souvislosti s prováděním činností na základě této Smlouvy.
- (2) Prodlení Poskytovatele i Uživatele se posuzuje v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Uvedenými ustanoveními se řídí i důsledky prodlení s plněním povinností dle této Smlouvy, nestanoví-li tato Smlouva něco jiného.
- (3) Uživatel je v případě, že

- a) vada Produktu ve smyslu této Smlouvy, která narušuje funkčnost Produktu a ve smyslu § 4 odst. 2 této Smlouvy nebude Poskytovatelem řádně odstraněna ve stanovené lhůtě specifikované dobou odezvy v Příloze č. 3 této smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč /slovy: pětset korunčeských/ za každou započatou hodinu prodlení.
  - b) Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti dle § 6 této Smlouvy, oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč /slovy: dvěstětisíckorunčeských/ za každý prokázaný případ.
- (4) Uplatněním práva na smluvní pokutu není dotčeno právo Uživatele na náhradu škody v plné výši.
- (5) V případě, že se Poskytovatel dostane do prodlení s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku vůči Uživateli, je Uživatel oprávněn započíst si svou pohledávku za Poskytovatelem proti jakémukoli i nesplatnému závazku vůči Poskytovateli.

## § 6

### Povinnost mlčenlivosti

- (1) Smluvní strany se tímto zavazují zachovávat mlčenlivost o všech informacích, které byly nebo budou vzájemně poskytnuty nebo, které se strany dozvěděly či jinak získaly v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy před a během doby trvání této Smlouvy, i když nebyly výslovně uvedeny jako tajné nebo důvěrné.
- (2) Obě Smluvní strany se tímto zavazují uložit tento závazek zachování důvěrnosti informací všem zaměstnancům a pracovníkům, kteří budou vykonávat jakékoli činnosti v souvislosti s touto Smlouvou. Tento závazek zachování důvěrnosti informací se na uvedené osoby vztahuje i po ukončení pracovního poměru.
- (3) Závazek zachování důvěrnosti informací zůstane v platnosti i po skončení trvání této Smlouvy.
- (4) Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého obsahu této smlouvy podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění smlouvy v registru smluv zabezpečí uživatel.

## § 7

### Trvání Smlouvy

- (1) Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem 1. 7. 2019. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2020. Smlouva může být vypovězena nejdříve po uplynutí 3 /slovy: tři/ kalendářních měsíců počínaje prvním dnem měsíce následujícího po uzavření této Smlouvy, a to výpovědí Uživatele nebo Poskytovatele, a to i bez uvedení důvodů na základě písemné výpovědi s výpovědní dobou 3 /slovy: tři/ měsíce, s tím, že výpovědní

doba počíná běžet prvního dne v měsíci, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že účinnost doručení výpovědi nastala po marném uplynutí lhůty pro doručení, která činí na základě dohody obou Smluvních stran 3 dny ode dne odeslání oznámení o výpovědi doporučeně na adresu sídla Uživatele nebo Poskytovatele prostřednictvím provozovatele doručovacích služeb.

- (2) Tato Smlouva zaniká též odstoupením Uživatele od této Smlouvy v případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady Produktu, která narušuje funkčnost Produktu, po dobu delší 5 /slovy: pět/ kalendářních dnů nebo v případě porušení povinností dle § 6 této Smlouvy. Odstoupení musí být učiněno v písemné formě a je účinné k datu jeho doručení Poskytovateli. V pochybnostech se má za to, že účinnost doručení výpovědi nastala po marném uplynutí lhůty pro doručení, která činí na základě dohody obou Smluvních stran 3 dny ode dne odeslání oznámení o výpovědi doporučeně na adresu sídla Uživatele nebo Poskytovatele prostřednictvím provozovatele doručovacích služeb. Odstoupením Uživatele od této Smlouvy, nezaniká právo uplatnit smluvní pokutu a není ani dotčen nárok na náhradu škody dle této Smlouvy.
- (3) Doba trvání této Smlouvy může být ukončena písemnou dohodou obou Smluvních stran.

## § 8 Doručování

- (1) Smluvní strany se dohodly, že veškeré písemnosti dle této Smlouvy budou Smluvními stranami doručovány na následující adresy

***Uživatel***

ČR-Ústav pro hospodářskou úpravu lesů Brandýs nad Labem  
Nábřežní 1326, 250 01 Brandýs nad Labem - Stará Boleslav  
Tel.: +420 326 902 434

***Poskytovatel***

Actinet Informační systémy s.r.o.  
U Bulhara 3, 110 00 Praha 1  
Tel.: +420 xxxx

- (2) Smluvní strany se dohodly, že v případech, které nesnesou odkladu, mohou doručovat písemnosti pomocí elektronických prostředků pro přenos dat (e-mail). V takovém případě musí být e-mailová zpráva potvrzena poštou ve lhůtě 3 /slovy: tři/ pracovních dnů.

**§ 9****Všeobecná ujednání**

- (1) Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat servisní služby řádným způsobem a v souladu s platnými normami a předpisy, které se na tento druh činnosti vztahují. Veškeré škody, které vzniknou porušením těchto norem a předpisů ze strany Poskytovatele, jdou k tíži Poskytovatele.
- (2) Poskytovatel se tímto zavazuje, že po dobu trvání této Smlouvy zajistí nebo přidělí jednoho nebo více specialistů, kteří jsou obeznámeni s problémy Uživatele a jsou schopni okamžitě odstranit jakékoli provozní, organizační chyby nebo chyby Produktu, které se mohou vyskytnout.
- (3) Uživatel umožní zaměstnancům Poskytovatele, popřípadě dalším fyzickým osobám vykonávajícím práci v jeho prospěch, vzdálený přístup k datové síti a to na základě definovaných oprávnění.
- (4) Znění této Smlouvy lze měnit či doplňovat pouze formou písemných, oboustranně podepsaných číslovaných dodatků, pokud není v této Smlouvě uvedeno jinak. Každý dodatek musí obsahovat odkaz na evidenční číslo Smlouvy a označení, že se jedná o změnu Smlouvy.
- (5) Obě Smluvní strany se výslovně dohodly, že technické změny příloh, které nemají vliv na výši ceny a/nebo platební podmínky, mohou být prováděny pouze na základě dohody pověřených osob Smluvních stran. Technické změny příloh budou vždy písemně odsouhlaseny pověřenými osobami Smluvních stran a každá takto provedená změna příloh bude samostatně číslována a bude tvořit nedílnou součást této Smlouvy.
- (6) Jestliže se prokáže, že jakékoli z ustanovení této Smlouvy je neplatné nebo pozbylo právní platnosti na základě okolností, které se vyskytly v pozdější době, nebo v případě jakýchkoli opomenutí v této Smlouvě, zůstane právní síla zbývajících ustanovení tímto nedotčena. Neplatné ustanovení nebo opomenutí bude nahrazeno takovým ustanovením, které se v maximálně míře přibližuje ekonomickému cíli neplatného ustanovení.
- (7) Smluvní vztahy vyplývající z této Smlouvy se řídí českým právním řádem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších změn a doplnění.
- (8) Smluvní strany se zavazují, že budou jakékoliv spory vzniklé z této Smlouvy a v souvislosti s ní řešit smírnými prostředky (jednání, konzultace). V případě, že smírnými prostředky nebude možné dosáhnout vzájemné dohody, bude spor řešen u věcně a místně příslušného soudu.

## § 10 Závěrečná ustanovení

- (1) Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 /slovy: čtyřech/ stejnopisech, z nich každá ze Smluvních stran obdrží po 2 /slovy: dvou/ vyhotoveních.
- (2) Smluvní strany prohlašují obsah Smlouvy za důvěrný a zavazují se zachovávat o obsahu této Smlouvy mlčenlivost.
- (3) Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na případné právní nástupce Smluvních stran. Poskytovatel může převést kterákoliv práva či povinnosti z této Smlouvy vyplývající jen s předchozím písemným souhlasem Uživatele.
- (4) Smluvní strany této Smlouvy po přečtení Smlouvy prohlašují, že s jejím obsahem souhlasí a že tato Smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé a svobodné vůle a zároveň shodně prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření Smlouvy bránily. Na důkaz toho připojují své podpisy.
- (5) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

### Přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace poplatků
- Příloha č. 2 Seznam podporovaných produktů
- Příloha č. 3 Rozsah a parametry servisních služeb a kategorizace priorit
- Příloha č. 4 Kontaktní list

v Praze dne 11.6.2019

v Brandýse nad Labem dne 18.6.2019

Za Poskytovatele:

Za Uživatele:

-----  
Hanuš Adler  
jednatel společnosti

-----  
Ing. Jaromír Vašíček, CSc.  
ředitel ÚHÚL

**Příloha č. 1 – Specifikace poplatků**

Celková cena za poskytnuté servisní služby pro období od 1. 7. 2019 do 31. 12. 2020 je ve výši 297 000,- Kč bez DPH.

Měsíční paušál za poskytnuté servisní služby je tedy ve výši 16.500,- Kč bez DPH.

**Paušál obsahuje:**

- 1) telefonická a e-mail podpora 5x12
- 2) systémová podpora pro zařízení dle přílohy 2 dle parametrů přílohy 3
- 3) Úpravy konfigurace pro zařízení dle přílohy 2
- 4) Softwarový upgrade pro zařízení dle přílohy 2
- 5) 72 hodin konzultací ročně on-site po-pá 8:00-18:00
- 6) 2x ročně profylaxe pro zařízení dle přílohy 2



**Příloha č. 2 – Seznam podporovaných produktů**

<b>Ks</b>	<b>Produktové č.</b>	<b>Popis produktu</b>
1	CPVP-VEE-U-	VPN-1 Enterprise Center
1	CPVP-VSC-25-	VPN-1 SecureClient
1	CPMP-SSV-U	SmartView Reporter and Monitor
1	APP0100HTB	RSA SecurID Appliance Bundle
1	SA4500	Secure Access 4500 Base Systém 100 simultaneous users

**Příloha č. 3 - Rozsah a parametry servisních služeb a kategorizace priorit**

Bod	Parametry služby	Popis služby	Rozsah služby
1.	První úroveň podpory	telefonická a emailová podpora	5x12
2.	HelpDesk	Přístup do aplikace TTS - elektronický HelpDesk Poskytovatele	7x24x365
3.	Standardní zásah	Standardní zásah nahlášené závady	dle priority
4.	Urgentní zásah	Urgentní zásah nahlášené závady	dle priority
5.	Konfigurace	Provedení konfiguračních změn	dle potřeby
6.	Ostatní	Konzultace a instalace	dle potřeby

**Kategorizace priorit:**

Při hlášení poruch bude uplatněno jejich následující rozdělení:

**Priorita A ( A1- telefonická a e-mailová podpora, A2 - zásah on-site)**

Zařízení uživatele není funkční. Kritické produkční systémy dle specifikace uživatele nefungují. Poskytovatel i Uživatel souhlasí s alokací veškerých nutných zdrojů k vyřešení problému a to i mimo obvyklou pracovní dobu. Problém s prioritou A je nutno ohlásit telefonicky. Doba odezvy 30minut. Režim 7x24

**Priorita B ( B1- telefonická a e-mailová podpora, B2 - zásah on-site)**

Kritické produkční systémy zákazníka jsou značně ovlivněny. Během obvyklé pracovní doby Uživatel i Poskytovatel alokují veškeré nutné zdroje k odstranění problému. Problém s prioritou B je možno ohlásit přes aplikaci TTS nebo telefonicky. V případě použití TTS je nutno potvrdit přijetí požadavku telefonicky. Doba odezvy 1 hodina. Režim 7x24

**Priorita C**

Kritické produkční systémy nejsou významným způsobem ovlivněny. Doba odezvy 6 hodin v pracovní době

**Priorita D**

Konzultace s odborníkem. Instalace produktů. Dle dohody v pracovní době

Tabulka č. 1

Priorita	Platnost	Doba odezvy
Priorita A1	7x24	30 minut
Priorita A2	7x24	2 hodiny
Priorita B1	7x24	1 hodina
Priorita B2	7x24	4 hodiny
Priorita C	5x12	6 hodiny
Priorita D	5x12	dle dohody

Tabulka č. 2

Typ kanálu pro hlášení poruch	Priorita	Kontaktní informace
Telefon	Priorita A1,B1,A2,B2	+420 221 111 555
TTS	Priorita C,D	<a href="mailto:uhul@support.actinet.cz">uhul@support.actinet.cz</a>
Web	Priorita C,D	<a href="http://support.actinet.cz">http://support.actinet.cz</a>

**Příloha č. 4 – Kontaktní list****Za Poskytovatele:****Dohledové pracoviště:**

Tel: +420 221 111 558 / +420 xxxxxxx

**Kontaktní zaměstnanci:***Ve věcech obchodních:*

xxxxxx

Tel: +420 xxxx

E-mail: [xxxxxx](#)*Ve věcech technických:*

xxxxxxxx

Tel: +420 xxxxxx

E-mail: [xxxxxxx](#)**Za Uživatele:****Kontaktní zaměstnanci:***Ve věcech obchodních i technických:*

xxxxxx

Tel: +420 xxxxxxxx

E-mail: [xxxxxx](#)