

# **SERVISNÍ SMLOUVA (SLA)**

**č. SLU-2019-00026-0211**

## **Český metrologický institut**

Sídlo: Okružní 31, 638 00 Brno

IČ: 00177016

DIČ: CZ00177016

Právní forma: 331 - Příspěvková organizace

Zastoupená doc. RNDr. Jiřím Tesařem, Ph.D., odborným ředitelem pro fundamentální metrologii, dále jen **jako Objednatel** straně jedné,

a společnost

## **e-Business Services a.s.**

se sídlem Vinohradská 184/2396, Praha 3, PSČ 130 00,

IČ: 26115808, DIČ: CZ26115808,

zastoupená Ing. Ladislavem Šedivým, předsedou představenstva,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6135,

bankovní spojení Komerční banka, č. ú. 51-665020217/0100,

e-mail [info@e-bs.cz](mailto:info@e-bs.cz) , www: <http://www.e-bs.cz>

společně **jako Dodavatel** na straně druhé,

uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, tuto „Servisní smlouvu“ (dále jen Smlouva), která stvrzuje ujednání mezi výše uvedenými smluvními stranami, a to ujednání o typu a rozsahu služeb poskytovaných ze strany Dodavatele ve smyslu podmínek uvedených v této Smlouvě.

## **1. Předmět smlouvy**

Předmětem Smlouvy je zajištění servisní podpory a správy ze strany Dodavatele za cenových a dalších podmínek sjednaných v této Smlouvě. Servisní podpora a správa poskytovaná za úplatu Dodavatelem se vztahuje

- a) na rozšířené (jednotné) rozhraní SOP/POP pro sdílení klíčových dat mezi aplikacemi ČMI
- b) na dohledový systém a monitoring interface,

na jejichž vytvoření uzavřeli Objednatel a Dodavatele samostatnou smlouvu o dílo (NMA-2019-00007-0211).

Dodavatel bude:

- provádět místo objednatele „1st level support“ dle čl. 2.3.1., tj. dohlížet na funkčnost jednotného rozhraní i na funkčnost dohledového systému

- provádět „2nd level support“ dle č. 2.3.2., tj. zpracovávat a analyzovat případy (poruchy a chyby) a ověřovat poruchový stav v závislosti na druhu problému.
  - Pokud půjde o situaci, kdy problém je způsoben uživatelskou chybou zaměstnance objednatele nebo nedostupností či vadou aplikace třetí strany, zkontrolovat, zda z dohledového systému odcházejí informační emaily na určené osoby objednatele (vyřešení těchto problémů řeší následně objednatel).
  - V situaci, kdy je zjištěna SW porucha, předat požadavek na opravu SW na 3rd level support.
- provádět „3rd level support“ dle čl. 2.3.3., tj. zajistit provedení opravy, Hotfix-Patch nebo vytvoření nové verze software za účelem odstranění poruchy
- posílat 1x měsíčně reporty s přehledem dostupnosti jednotlivých služeb za poslední měsíc a rok

## **2. Definice pojmů a parametrů SLA**

V tomto článku jsou definovány a popsány postupy, podmínky a garantované parametry pro případy nahlašování poruchových stavů (vad a poruch) Objednatelem nebo dohledovým systémem u služeb a zařízení (dále jen Služba nebo Služby) dodaných nebo provozovaných Dodavatelem, definice poruchových stavů, postupy a podmínky pro jejich odstraňování, parametry garantované Dodavatelem a další podmínky týkající se servisní podpory poskytované Dodavatelem dle Smlouvy.

### **2.1. Základní pojmy**

#### **2.1.1. SLEDOVANÉ OBDOBÍ**

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy, má Objednatel v měsíci následujícím po sledovaném období také možnost písemně požadovat vrácení měsíční ceny za SLA.

#### **2.1.2. PORUCHA SLUŽBY**

Poruchou poskytované služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Dodavatele.

#### **2.1.3. UDÁLOSTI VYŠŠÍ MOCI**

Za poruchu ve smyslu SLA se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie, apod.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Dodavatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Dodavatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Uvedené případy nejsou považovány za poruchy na straně Dodavatele a nejsou započítávány ani do dostupnosti, ani do délky poruchy.

#### **2.1.4. ZAČÁTEK PORUCHY**

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem nebo dohledovým systémem v době trvání poruchy postupem uvedeným dále.

#### **2.1.5. DOBA REAKCE**

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení je nazývána Doba reakce (odezvy).

#### **2.1.6. PRŮBĚŽNÁ INFORMACE O PORUŠE**

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, může se Objednatel průběžně informovat na kontaktním pracovišti Dodavatele o příčinách poruchy a jejím rozsahu a o předpokládaném termínu odstranění poruchy.

#### **2.1.7. SERVISNÍ ZÁSAH**

Servisní zásah je výkon prací, vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradní službou bezporuchovou nebo odstraněním poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace apod.).

#### **2.1.8. PŘERUŠENÍ Z DŮVODU PLÁNOVANÝCH PRACÍ NEBO ÚDRŽBY**

Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno Objednateli do 15:00 hodin dne předcházejícímu dne plánovaných prací. Veškerá údržba a práce budou plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na Objednatele, a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušení z důvodu plánovaných prací nebo údržby se pro účely SLA nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti ani délky poruchy služby se nezapočítává. Pokud Dodavatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, je povinen převzít přerušenu službu do stavu poruchy, a to od okamžiku, kdy měla být údržba ukončena.

Úkony plánované v rámci odstraňování poruchy, nejsou údržbou ani plánovanými pracemi.

## **2.2. Klasifikace poruchových stavů (vad a poruch)**

### **2.2.1. PRIORITA 1 – SERVICE CRITICAL FAULT**

Je to taková porucha, kdy je Služba, či její část, úplně nebo částečně nefunkční, nebo jsou narušeny její funkce tak, že Objednatel nebo jeho zákazníci nemohou Dodavatelem poskytovanou službu, či její část, řádně používat. Okamžitá náprava je nezbytná.

### **2.2.2. PRIORITA 2 - MAJOR FAULT**

Je to taková porucha, kdy je Služba, či její část, částečně nefunkční, ale pro uživatele je příslušná služba poskytovaná Dodavatelem stále dostupná. Náprava je nezbytná.

### **2.2.3. PRIORITA 3 - MINOR FAULT**

Je to situace, kdy byl u Služby, či její části, identifikován problém, ale příslušná služba poskytovaná Dodavatelem je pro uživatele stále dostupná a porucha má malý nebo žádný dopad na provoz.

## **2.3. Proces zpracování a řešení poruchových stavů**

### **2.3.1. DOHLED OBJEDNATELE (1ST LEVEL SUPPORT)**

Provádí primární analýzu poruch, kontrolu dohledového systému a stav HW. V případě problému kontaktuje Objednatel telefonicky dohledové centrum Dodavatele a odesílá mu zároveň email s popisem problému, kontaktními údaji, časem, kdy se problém objevil, a jakékoliv další údaje vztahující se k problému. Variantně lze 1st level supportu zajistit Dodavatelem.

### **2.3.2. DOHLEDOVÉ CENTRUM A PODPORA DODAVATELE (2ND LEVEL SUPPORT)**

Provádí zpracování a analýzu Objednatelem nahlášených případů (ticket processing) a ověření poruchového stavu v závislosti na druhu problému. Průběžně informuje Objednatele o všech zjištěných detailech problému, stavu jeho řešení, postupu a předpokládaných časech jeho vyřešení za podmínek stanovených Smlouvou. V situaci, kdy je zjištěna SW porucha, Dodavatel předává požadavek na opravu SW na 3rd level support.

### **2.3.3. ODDĚLENÍ VÝVOJE SW (3RD LEVEL SUPPORT)**

Zajišťuje provedení opravy, Hotfix-Patch nebo vytvoření nové verze software za účelem odstranění poruchy. Připravuje a provádí instalaci nových verzí software na příslušné části dodané nebo provozované technologie Objednatele.

### 2.3.4. ČASOVÉ REŽIMY PODPORY

Dodavatel poskytuje podporu a dohled za smluvně sjednaných cenových podmínek v následujícím časovém režimu

8hx5d, tj. pouze v pracovních dnech (mimo svátky, So a Ne), v pracovní době od 8:00 do 16:00 hodin

## 2.4. Parametry – SLA

Dodavatel garantuje u Služeb následující parametry:

### 2.4.1. DOSTUPNOST

Garantovaná dostupnost Služby v kalendářním měsíci je stanovena na 99,5 %. Skutečná měsíční dostupnost se vypočte z kumulovaných provozních dob, kdy Služba má v průběhu kalendářního měsíce poruchový stav s prioritou 1 (tj. Service Critical Fault) jako podíl

$(TS - TN) / TS$  vyjádřený v procentech, kde

TS = doba, po kterou má být řádně Služba poskytována, bez poruchového stavu s prioritou 1, v minutách v daném kalendářním měsíci, tj. pro účely výpočtu 42.300 minut;

TN = veškeré doby v daném kalendářním měsíci v minutách, kdy má Služba poruchový stav s prioritou 1, s výjimkou dob týkajících se:

- plánovaného výpadku (PV), pokud jsou u takového plánovaného výpadku dodrženy parametry plánovaného výpadku
- okolností vylučujících odpovědnost
- odpojení dohledované technologie od přívodu elektrické energie
- odpojení Služby od internetové konektivity
- přerušení připojení k operátorům ze strany operátorů nebo jiná závada na straně operátora
- nefunkčnost hardware způsobená neoprávněným zásahem či manipulací Objednatele
- schválené odstávky související s provedením požadavku na změnu - CR (change request)

Doby se počítají na celé ukončené minuty, dostupnost Služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Za účelem zjištění dostupnosti je počátek poruchového stavu Služby s prioritou 1 definován jako okamžik, kdy prokazatelně došlo k danému poruchovému stavu s prioritou 1, nebo kdy byl tento poruchový stav s prioritou 1 nahlášen. Doba ukončení poruchového stavu s prioritou 1 je definována jako okamžik, kdy dojde k odstranění poruchového stavu s prioritou 1 nebo snížením závažnosti poruchy na klasifikaci s prioritou 2 použitím záložního (náhradního) řešení.

### 2.4.2. DOBY REAKCE, DOBY DO VYŘEŠENÍ PORUCHY A PODMÍNKY ESKALACE PORUCH

Dodavatel je povinen reagovat na každou kategorii poruchového stavu Služby v rámci následujících „reakčních dob“ a zároveň je Dodavatel povinen odstranit poruchový stav v rámci následujících „dob do finálního vyřešení“:

Kategorie	Reakční doba	Doba do finálního vyřešení
Priorita 1 (Critical Fault)	240 minut	24 hodin *)
Priorita 2 (Major Fault)	240 minut	48 hodin
Priorita 3 (Minor Fault)	240 minut	úpravy zdrojového kódu - příští verze softwaru (zpravidla 2x ročně)

\*) Doba pro konečné odstranění poruchy nahlášené s prioritou 1 a převedené s použitím záložního řešení na poruchu s nižší prioritou.

Reakční doba se počítá od nahlášení závady, přičemž v režimu 8hx5d tato doba neběží (pozastaví se) v době mimo pracovní dobu centra dohledu a podpory Dodavatele.

Za reakci ze strany Dodavatele se považuje zpětná informace předaná Objednateli sjednaným způsobem, týkající se odhadovaného rozsahu poruchového stavu Služby a předpokládané doby jeho vyřešení.

V případě neshody smluvních stran na prioritě problému, bude určení priority řešeno jako spor mezi kontaktními osobami uvedenými ve Smlouvě.

V situaci, kdy je Dodavatelem zjištěna porucha u Služby, která má dopad na služby poskytované Objednatelům, bude Dodavatel neprodleně, nejpozději však ve stanovené reakční době dle výše uvedené tabulky, kontaktovat telefonicky a emailem Objednatele a poskytne mu informace o kategorii poruchového stavu a jeho popis.

### **3. Práva a povinnosti smluvních stran**

- a) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- b) Dodavatel nezodpovídá za legálnost SW produktů třetích stran instalovaných na serverech a zařízeních Objednatele, ale je povinen upozornit Objednatele na případně zjištěné nedostatky v licencích.
- c) Objednatel se zavazuje platit Dodavateli řádně a včas za standardní a případně i nadstandardní úkony technické podpory za podmínek stanovených Smlouvou.
- d) Objednatel je oprávněn si kdykoli během trvání servisní smlouvy zvolit jinou variantu technické podpory Dodavatele nebo žádnou z variant technické podpory vůbec nevyužít. Změnu varianty servisní podpory je Objednatel povinen písemně oznámit Dodavateli nejméně 3 kalendářní měsíce předem.

### **4. Cenové a platební podmínky**

Ceny uvedené ve Smlouvě se rozumějí bez daně z přidané hodnoty, pokud není uvedeno jinak.

#### **4.1. Cena za SLA**

- a) Dodavatel prostřednictvím SLA garantuje zaručenou měsíční dostupnost a maximální dobu poruchy služby klasifikované prioritou 1. Úroveň SLA a příslušných parametrů je uvedena v následující tabulce:

Úroveň SLA	Měsíční dostupnost (v %)	Max. délka poruchy s prioritou 1 (hod.)	Odezva po ohlášení poruchy (hod.)	Délka přerušení z důvodu údržby a plánovaných prací (v hod./kvartál)
SLA 99.5	99,5	4	2	24

- b) Cena za SLA pro služby je stanovena pravidelným měsíčním poplatkem, přičemž každá úroveň (varianta) servisní podpory vždy automaticky zahrnuje i všechny úrovně nižší.

Zvolená varianta podpory *)	Varianta podpory	Úroveň SLA v %	Měsíční cena za SLA (Kč bez DPH)
<input checked="" type="checkbox"/>	1st level support 8hx5d (1. – 3. úroveň podpory)	SLA 99.5	13 290,- Kč

- c) Hodinové sazby za práce (vícepráce), které nejsou kryté měsíční paušální platbou za technickou podporu

<b>Hodinové sazby za práce (vícepráce)</b>	
hodinová sazba analytika	xxx,- Kč bez DPH/hod.
hodinová sazba programátora	xxx,- Kč bez DPH/hod.
hodinová sazba dokumentaristy	xxx,- Kč bez DPH/hod.

## **4.2. Platební podmínky**

- a) Platby budou Objednatel provedeny převodem finančních prostředků na účet Dodavatele uvedený na faktuře v termínu do 21 dnů po předání faktury Objednateli. Termínem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu Objednatele.
- b) Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## **5. Smluvní pokuty**

Smluvní strany se dohodly na následujících sankcích:

- a) Při nedodržení lhůt garantovaných ve Smlouvě (SLA) je Dodavatel povinen uhradit následující smluvní pokuty za prodlení:
  - i. při nedodržení reakční doby dle servisní smlouvy pokutu 3000 Kč za každou hodinu prodlení;
  - ii. při nefunkčnosti systému vlivem chyby dodavatele delší než 2 pracovní dny pokutu 50 000 Kč za každý den prodlení.
- b) V případě prodlení objednatel s úhradou faktury zaplatí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- c) Smluvní pokuty, které jsou prokazatelné a oprávněné, jsou splatné ve lhůtě 21 dnů po doručení vyúčtování takové smluvní pokuty.
- d) Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.
- e) Smluvní pokuta se nezapočítává do náhrady škody.

## **6. Kontakt na pracoviště servisní podpory**

### **6.1. Pracoviště podpory Dodavatele**

Tyto kontaktní údaje platí pro Dodavatelem provozované a dohledované Služba

a) **Dohledové centrum a podpora Dodavatele**

Název: HelpDesk a Support Dodavatele

Telefon: 222 866 180 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30h)

602 103 603 (od 16:30 do 8:00 a 24 h ve dnech pracovního klidu)

E-mail: helpdesk@e-bs.cz

b) **Eskalační kontakt Dodavatele**

Jméno, funkce: xxx

Mobil: xxx

E-mail: [xxx](#)

## 6.2. Pracoviště podpory Objednatele

### a) Kontakt na pracoviště Objednatele

Název: Referát IT  
Telefon: 271 192 111 (nonstop)  
Mobile: xxx  
Email: xxx

### b) Eskalační kontakt Objednatele

Jméno, funkce: xxx  
Telefon: xxx  
Mobile: xxx  
Email: [xxx](#)

#### Eskalační procedura – způsob hlášení a odstraňování incidentů:

- zákazník volá helpdesk eBS ... 222866180 nebo po pracovní době pohotovostní mobil eBS... 602 103 603
- oprávněný uživatel zákazníka nebo dohledový systém může poslat hlášení incidentu na email: helpdesk@e-bs.cz
- odpovědný pracovník dodavatele zaznamená hlášení o incidentu do helpdesk včetně emailu a telefonu na volajícího a zahájí řešení incidentu.
- odpovědný pracovník dodavatele buď incident přímo řeší, nebo musí ihned kontaktovat odpovědnou osobu, které řešení předá prostřednictvím procedury v helpdesk
- pracovník dodavatele, který hlášení incidentu řeší, musí nejpozději do 4 hodin od přijetí, informovat volajícího zástupce o stavu řešení závady a to vždy emailem nebo telefonicky
- v případě, že se závada týká třetí strany, musí odpovědný pracovník, kontaktovat odpovědného pracovníka třetí strany telefonicky, poslat mu email s hlášením a nechat si potvrdit převzetí, opět musí zákazníkovi sdělit emailem nebo telefonem, že řešení bylo předáno a komu bylo předáno a přebírající musí nejpozději do 4 hodin informovat volajícího o stavu řešení závady a to vždy emailem nebo telefonem.
- Po skončení incidentu musí odpovědný pracovník zaznamenat průběh opravy do helpdesk a ukončit incident oznámením volajícímu uživateli objednatele, že je vyřešen a jak, a v případě že to nevyřešil, tak informaci o dalším postupu.

## 7. Součinnost a vzájemná komunikace

- a) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- b) Pro realizaci a zajištění spolupráce obě smluvní strany stanovily kontaktní osoby s oprávněním jednat o běžných provozních záležitostech v souladu s platnou smlouvou.

<u>Na straně Dodavatele</u>	<u>Na straně Objednatele</u>
<u>ve věcech obchodních</u> xxx	<u>Ve věcech obchodních:</u> xxx
<u>Ve věcech vyúčtování:</u> xxx	<u>Ve věcech vyúčtování</u> xxx

- c) 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 podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- d) Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých identifikačních údajů uvedených na první straně Smlouvy, budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

## **8. Ochrana informací a osobních údajů**

- a) Smluvní strany se zavazují považovat informace o skutečnostech, o kterých se dověděly na základě plnění této Smlouvy za důvěrné a nakládat s veškerými takovými údaji a informacemi v souladu s platným právem.
- b) Smluvní strany se zavazují, že jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu skutečnosti tvořící obchodní tajemství. Zavazují se zachovat tyto skutečnosti v tajnosti a sdělit je výlučně pouze těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a z tohoto titulu oprávněni se těmito skutečnostmi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly skutečnosti tvořící obchodní tajemství za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- c) V případě porušení obchodního tajemství smluvní strany použijí prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- d) Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
- e) Obě smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje za účelem plnění předmětného smluvního vztahu, v souladu se zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (dále jen „GDPR“).
- f) Osobní údaje budou smluvními stranami zpracovávány pouze v rozsahu nutném pro naplnění výše uvedeného účelu a pouze po dobu nutnou pro dosažení výše uvedených účelů, nejdéle však po dobu stanovenou příslušnými právními a interními předpisy a v souladu s nimi.
- g) Každá ze smluvních stran je správcem ve smyslu ustanovení platných právních předpisů. K osobním údajům mají přístup pouze správce a osoby, které jsou ve vztahu k němu v pracovněprávním poměru nebo zpracovatel na základě smluvního vztahu se správcem a pouze za výše uvedenými účely zpracování. Přístup a nakládání s osobními údaji zpracovávanými každým ze správců podléhá interním předpisům daného správce.



- h) Smluvní strany jsou povinny seznámit subjekty údajů (např. kontaktní osoby) s tím, že jejich osobní údaje mohou být zpracovány za účelem plnění předmětné smlouvy. Zároveň jsou povinny informovat subjekty údajů o možnosti uplatnění jejich práv u správce, a to na:
- právo na přístup k osobním údajům, na jejich opravu nebo výmaz, právo na omezení zpracování a právo vznést námitku proti nezákonnému zpracování;
  - právo podat stížnost u dozorového úřadu.

## **9. Trvání a ukončení smlouvy**

- a) Smluvní strany se dohodly na době účinnosti Smlouvy na dobu 5 let.
- b) Smlouva vstupuje v planost dnem jejího podpisu oběma stranami a nabývá účinnosti po jejím uveřejnění v registru smluv a předání díla (vytvoření jednotného rozhraní pro SOP/POP pro sdílení klíčových dat mezi aplikacemi ČMI) do ostrého provozu. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- c) Objednatel je oprávněn v době platnosti a účinnosti Smlouvy bez udání důvodu Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta 3 měsíce se počítá od prvního kalendářního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď Objednatelem v písemné podobě prokazatelně doručena Dodavateli.
- a) Odstoupit od této Smlouvy je možné pouze v případech, které stanoví tato Smlouva nebo z důvodů stanovených občanským zákoníkem. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna okamžitě odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této Smlouvy.
- b) Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení Smlouvy bude považováno zejména:
- i. jestliže se Dodavatel ocitne v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku (insolvenční zákon),
  - ii. jestliže některá ze smluvních stran ani přes opakované písemné upozornění nepřestane porušovat povinnosti stanovené touto Smlouvou,
  - iii. prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury delší než 30 dnů, a to i přes upozornění Dodavatele a poskytnutí přiměřené dodatečné lhůty k zaplacení,
  - iv. v případě, že nebude funkční součinnost smluvních stran popsána dle bodu 7. této smlouvy.
- c) Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemně a doručeno druhé smluvní straně, přičemž účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení. Následky odstoupení od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- d) Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a ochrany informací.

## **10. Závěrečná ustanovení**

- a) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- b) Veškeré spory vzniklé mezi smluvními stranami na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit jednáním mezi stranami, budou s konečnou platností rozhodovány příslušným obecným soudem dle českého práva.
- c) Pokud jakýkoli závazek dle Smlouvy nebo kterékoli ustanovení Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních závazků a ustanovení dle Smlouvy a smluvní strany se zavazují takovýto neplatný nebo nevymahatelný

závazek či ustanovení nahradit novým, platným a vymahatelným závazkem, nebo ustanovením, jehož předmět bude nejlépe odpovídat předmětu a ekonomickému účelu původního závazku či ustanovení.

- d) Práva a závazky vyplývající z této Smlouvy nemůže Objednatel postoupit bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- e) Tato Smlouva je závazná rovněž pro právní nástupce smluvních stran.
- f) Smluvní strany souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv ČR v plném rozsahu, vyjma vyčíslení hodinových sazeb v odst. 4.1 písm. c), které tvoří obchodní tajemství Dodavatele.
- g) Tato Smlouva je vyhotovena buď v elektronické formě nebo ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Dvě vyhotovení jsou určena pro Objednatele a dvě vyhotovení jsou určena pro Dodavatele

**Za Objednatele**

**Za Dodavatele**

V ..... dne .....

V ..... dne .....

.....

.....

doc. RNDr. Jiří Tesař, Ph.D., odborný  
ředitel pro fundamentální metrologii,  
Český metrologický institut

Ing, Ladislav Šedivý, předseda představenstva,  
e-Business Services a.s