

Servisní smlouva na MWA č. 5/SL/14-010

Český metrologický institut

se sídlem Okružní 31, 638 00 Brno,
IČ: 00177016, DIČ: CZ00177016,
právní forma: 331 - Příspěvková organizace,
zastoupená RNDr. Pavlem Klenovským, generálním ředitelem,
(dále jen jako **Objednatel** straně jedné)

a společnosti

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 , www: <http://www.e-bs.cz>

a

MATERNA Communications a.s.

se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3,
IČ:25949098, DIČ: CZ25949098,
zastoupená Mgr. Martinem Košutem, předsedou představenstva,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12229,
bankovní spojení: Raiffeisenbank- Hradec Králové, č. ú. 7773377733/5500,
e-mail info@maternacz.com, www: <http://www.maternacz.com>
(obě společnosti společně jako **Dodavatel**) na straně druhé,

uzavřely v souladu s ustanovením § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a ustanovením § 11 zákona č. 137/2006 Sb., a na základě nabídky předložené Dodavatelem ve výběrovém řízení „Multifunkční webová aplikace ČMI-2“ (dále jen MWA) a akceptované Objednatelem, tuto „Smlouvu o dílo“ (dále jen Smlouva), která stvrzuje ujednání mezi výše uvedenými smluvními stranami, a to ujednání o typu a rozsahu dodávky díla ze strany Dodavatele ve smyslu podmínek uvedených v této smlouvě.

I. Předmět smlouvy

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

- na veškerý hardware dodaný Dodavatelem a instalovaný v prostorách Objednatele,
- na aplikaci MWA, instalovanou a provozovanou na serverech umístěných v prostorách Objednatele,

Dodavatel bude poskytovat Objednateli jednu ze čtyř ve Smlouvě specifikovaných variant servisní podpory dle výběru Objednatele.

Zadavatel bude mít možnost kdykoli během trvání servisní smlouvy přejít na jinou variantu nebo žádnou z variant technické podpory vůbec nevyužít, ale musí tuto změnu nahlásit dodavateli min. 3 měsíce předem.

II. Definice pojmů a parametrů SLA

V tomto článku jsou definovány a popsány postupy, podmínky a garantované parametry pro případy nahlášení poruchových stavů (vad a poruch) Objednatelem 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.

Základní pojmy

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. 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.

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.

4. Začátek poruchy

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

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).

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.

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.).

8. Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby

Přerušeni z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušeni 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 přerušeni služby na Objednatele, a budou vykonávány v čase mezi 24.00 až 6.00 s výjimkou prací, které je nutno provést v denní době. Přerušeni 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.

III. Klasifikace poruchových stavů (vad a poruch)

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.

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.

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.

IV. Proces zpracování a řešení poruchových stavů

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. 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.

3. Oddělení vývoje SW (3rd level support)

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

4. Časové režimy podpory

Dodavatel poskytuje podporu a dohled za smluvně sjednaných cenových podmínek v následujících alternativních časových režimech

- 24x7, tj. nepřetržitě, 365 dní v kalendářním roce

- 12x5, tj. pouze v pracovních dnech (mimo svátky, So a Ne), v pracovní době od 7:00 do 19:00 hodin

V. Parametry SLA

Dodavatel garantuje u Služeb následující parametry:

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. 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)	120 minut	24 hodin *)
Priorita 2 (Major Fault)	120 minut	48 hodin
Priorita 3 (Minor Fault)	120 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 u režimu podpory 24x7 od nahlášení závady, přičemž v režimu 12x5 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 Objednatel, 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.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.

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.

Objednatel se zavazuje platit Dodavateli řádně a včas za standardní a případně i nadstandardní úkony technické podpory za podmínek stanovených Smlouvou.

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.

VII. Cena za SLA

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

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

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 24x7 (1. - 3. úroveň podpory)	SLA 99.5	30 000 Kč
<input type="checkbox"/>	2nd level support 24x7 (2. - 3. úroveň podpory)	SLA 99.5	20 000 Kč

<input type="checkbox"/>	1st level support 12x5 (1. - 3. úroveň podpory)	SLA 99.5	20 000 Kč
<input type="checkbox"/>	2nd level support 12x5 (2. - 3. úroveň podpory)	SLA 99.5	18 000 Kč

*) Zaškrtněte zvolenou variantu podpory (pouze jednu)

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

Hodinové sazby za práce (vícepráce)	
hodinová sazba analytika	Kč bez DPH/hod.
hodinová sazba programátora	Kč bez DPH/hod.
hodinová sazba dokumentaristy	Kč bez DPH/hod.

VIII. Platební podmínky

Platby budou Objednatelem prováděny převodem finančních prostředků na účet Dodavatele uvedený na faktuře v termínu do 30 dnů po předání faktury Objednateli. Termínem úhrady se rozumí den odepsání peněžních prostředků z účtu Objednatele. Datum zdanitelného plnění bude poslední den daného kalendářního měsíce.

Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Za Dodavatele bude daňový doklad Objednateli vystavovat společnost e-Business Services a.s., se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3, IČ:26115808, DIČ: CZ25115808

IX. Smluvní pokuty

Smluvní strany se dohodly na následujících sankcích:

Při nedodržení lhůt garantovaných ve Smlouvě (SLA) je Dodavatel povinen uhradit následující smluvní pokuty za prodlení:

- při nedodržení reakční doby dle servisní smlouvy pokutu 3000 Kč za každou hodinu prodlení;
- při nefunkčnosti aplikace vlivem chyby dodavatele delší než 2 pracovní dny pokutu 50 000 Kč za každý den prodlení.

V případě prodlení objednatel s úhradou faktury zaplatí objednatel zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Smluvní pokuty, které jsou prokazatelné a oprávněné, jsou splatné ve lhůtě 30 dnů po doručení vyúčtování takové smluvní pokuty.

Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

Smluvní pokuta se nezapočítává do náhrady škody.

X. Kontakty pracovišť servisní podpory

Tyto kontaktní údaje platí pro Dodavatelem provozované a dohledované Služby.

Dohledové centrum a podpora Dodavatele

Název: HelpDesk a Support Dodavatele
Telefon: 222 866 180 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30h)
xxx (nonstop)

xxx (nonstop)
E-mail: info@e-bs.cz
Eskalační kontakt Dodavatele
Jméno, funkce: xxx
Telefon: 222 866 180 (v pracovních dnech od 8:00 do 16:30h)
Mobil: xxx
E-mail: xxx

Pracoviště podpory Objednatele

Kontakt na pracoviště Objednatele
Název: Referát IT
Telefon: 271 192 111 (nonstop)
Mobile: xxx
Email: xxx

Eskalační kontakt Objednatele

Jméno, funkce: xxx
Telefon: 271 192 321 (nonstop)
Mobile: xxx
Email: xxx

XI. Součinnost a vzájemná komunikace

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.

Pro realizaci a zajištění spolupráce obě smluvní strany stanovily kontaktní osoby s oprávněním jednat o běžných provozních záležitostech v souladu s platnou smlouvou.

Na straně Dodavatele	Na straně Objednatele
ve věcech obchodních xxx Tel.: xxx e-mail: xxx	Ve věcech obchodních: xxx Tel.: xxx e-mail: xxx
Ve věcech vyúčtování: Tel.: xxx e-mail: xxx	Ve věcech vyúčtování: xxx Tel.: xxx e-mail: xxx

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.

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.

XII. Ochrana informací

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.

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.

Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

Obě smluvní strany souhlasí s uveřejněním této smlouvy, včetně případných dodatků a s uveřejněním dalších informací souvisejících s touto veřejnou zakázkou v souladu se zákonem o veřejných zakázkách.

XIII. Trvání a ukončení smlouvy

Smluvní strany se dohodly na době platnosti Smlouvy na dobu určitou po dobu 5 let od spuštění systému do ostrého provozu.

Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma stranami a nabývá účinnosti dnem spuštění systému do ostrého provozu.

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 Objednatelům v písemné podobě prokazatelně doručena Dodavateli.

Odstoupit od této Smlouvy je možné pouze v případech, které stanoví tato Smlouva nebo z důvodů stanovených obchodním 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.

Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení Smlouvy bude považováno zejména:

- jestliže se Dodavatel ocitne v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb. o úpadku (insolvenční zákon),
- jestliže některá ze smluvních stran ani přes opakované písemné upozornění nepřestane porušovat povinnosti stanovené touto Smlouvou, prodlení Objednatel se zaplacením řádně vystavené faktury delší než 30 dnů, v případě, že nebude funkční součinnost smluvních stran popsána dle bodu XI. této smlouvy.

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 obchodního zákoníku.

Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a ochrany informací.

XIV. Závěrečná ustanovení

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.

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.

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.

Práva a závazky vyplývající z této Smlouvy nemůže Objednatel postoupit bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.

Veškeré informace a údaje, které si strany poskytly za trvání této Smlouvy, budou používány v souladu se zákonem 101/2000 Sb., zákon o ochraně osobních údajů.

Tato Smlouva je závazná rovněž pro právní nástupce smluvních stran.

Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Dvě vyhotovení jsou určena pro Objednatele a dvě vyhotovení jsou určena pro Dodavatele.

Za Objednatele:

V Brně dne

.....
RNDr. Pavel Klenovský

Generální ředitel ČMI

Za Dodavatele:

V Praze dne

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

.....
Mgr. Martin Košut, předseda představenstva,
MATERNA Communications, a.s.