

SMLOUVA

NA POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY, ÚDRŽBY A ROZVOJE EKONOMICKO-INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

číslo Objednatele: 24/2020 (S20BTU0129)

číslo Dodavatele: S-00220-BTU

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely Smluvní strany

Biotechnologický ústav AV ČR, v. v. i.

zapsaný v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeným u Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy

se sídlem: Průmyslová 595, Vestec, PSČ 252 50
IČO: 86652036
DIČ: CZ86652036
jehož zastupuje: prof. Ing. Bohdan Schneider, CSc., DSc., ředitel
dále jen jako „**Objednatel**“

na straně jedné

a

BBM spol. s r. o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeným u Krajského soudu v Českých Budějovicích pod sp. zn. C 386

se sídlem: Kocínova 138/5, Písek – Budějovické Předměstí, PSČ 397 01
IČO: 40755592
DIČ: CZ40755592 (plátce DPH)
jíž zastupuje: Ing. Zdeněk Mareš, jednatel
dále jen jako „**Dodavatel**“

na straně druhé

tuto

SMLOUVU

na poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje Ekonomicko-informačního systému

ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

dále jen jako „Smlouva“

ČÁST I. OBECNÁ UJEDNÁNÍ

1. ÚČEL A PRÁVNÍ REŽIM SMLOUVY

Účel a cíl Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při zajišťování funkčnosti a provozu Ekonomicko-informačního systému (dále i jako „EIS“), který byl Objednateli dodán, instalován a implementován na základě smlouvy na dodávku a implementaci Ekonomicko-informačního systému uzavřené mezi Smluvními stranami (dále jen jako „**Implementační smlouva**“).
- 1.2. Cílem Objednatele je zajištění poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje EIS Poskytovatelem tak, aby Objednatel mohl efektivně, hospodárně, řádně a v termínech plnit své zákonné či smluvní povinnosti.

Právní režim Smlouvy a výklad jejích ustanovení

- 1.3. Smlouva je uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**občanský zákoník**“), jakožto smlouva inominátní, která vychází zejména ve vztahu k poskytování servisních služeb provozní podpory, údržby a rozvoje EIS ze smlouvy o dílo (§ 2586 a násl. občanského zákoníku) a ve vztahu k právům duševního vlastnictví k dílu z licenční smlouvy (§ 2358 a násl. občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**autorský zákon**“)).
- 1.4. Obsah této Smlouvy se vykládá podle jazykového vyjádření jednotlivých ujednání. K úmyslu jednatelů lze přihlídnout jen, není-li v rozporu s jazykovým vyjádřením. K tomu, co předcházelo uzavření Smlouvy nebo následovalo po uzavření Smlouvy, se v takovém případě nepřihlíží. Teprve v případě nejasností ohledně významu jazykového vyjádření jednotlivých ujednání Smlouvy se použijí ostatní pravidla výkladu právních norem, přičemž v takovém případě se k tomu, co předcházelo uzavření Smlouvy nebo následovalo po uzavření Smlouvy, přihlíží.

Prohlášení Smluvních stran

- 1.5. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v úvodu Smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření Smlouvy.
- 1.6. Smluvní strany se zavazují, že změny údajů uvedených v úvodu Smlouvy oznámí bez prodlení opačné Smluvní straně.

- 1.7. Dodavatel prohlašuje, že je držitelem platného oprávnění k podnikání podle zvláštních zákonů, a to alespoň v rozsahu potřebném k realizaci předmětu Smlouvy.

Komunikace mezi Smluvními stranami a doručování

- 1.8. Vzájemné komunikace Smluvních stran bude probíhat v českém jazyce.
- 1.9. Nestanoví-li Smlouva výslovně jinak, probíhá veškerá komunikace mezi Smluvními stranami písemně nebo ústně, avšak v takovém případě vždy s následným zachycením obsahu ústní komunikace v písemné formě, a to např. zápisem. Veškerá oznámení, souhlasy i jiná sdělení musejí být učiněna vůči druhé Smluvní straně zásadně písemně ledaže prokazatelně hrozí nebezpečí z prodlení. V takovém případě lze provést oznámení, souhlas či jiné sdělení ústně s jejich písemným doplněním, nejpozději však následující pracovní den.
- 1.10. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní. Za okamžik doručení se považuje stav, kdy se doručovaná písemnost dostane do sféry adresáta.
- 1.11. Adresou pro doručování písemnosti Objednateli je:
- a) adresa datové schránky: gmim6wb;
 - b) e-mailová adresa: btu-office@ibt.cas.cz;
 - c) poštovní adresa: Průmyslová 595, Vestec, PSČ 252 50.
- 1.12. Adresou pro doručování písemností Dodavateli je:
- a) adresa datové schránky: zzzqw9;
 - b) e-mailová adresa: XXX; nebo
 - c) poštovní adresa: Kocínova 138/5, Písek – Budějovické Předměstí, PSČ 397 01.
- 1.13. Dodavatel je oprávněn měnit poštovní adresu pro doručování písemností pouze v rámci České republiky, přičemž tato změna musí být písemně oznámena Objednateli nejméně 10 kalendářních dnů před účinností takové změny, jinak se má za to, že doručení na původní adresu je vůči Dodavateli účinné.
- 1.14. Operativní komunikace mezi zástupci Smluvních stran pro provádění Předmětu plnění probíhá prostřednictvím kontaktních údajů uvedených u jednotlivých zástupců Smluvních stran v přílohách této Smlouvy.

2. JEDNÁNÍ PŘED UZAVŘENÍM SMLOUVY

Identifikace zadávacího řízení

- 2.1. Smlouva je uzavřena na základě zadávacího řízení ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „ZZVZ“), k veřejné zakázce s názvem „Dodávka ekonomicko-informačního systému“, uveřejněného ve Věstníku veřejných zakázek pod evidenčním číslem zakázky Z2019-042677 (dále jen jako „Veřejná zakázka“), a rozhodnutí Objednatele, jímž rozhodnul o výběru Dodavatele.

Závazné podklady pro uzavření Smlouvy

- 2.2. Závaznými podklady pro uzavření této Smlouvy a provedení jejího Předmětu plnění (dále jen jako „**Závazné podklady**“) jsou, a to se v zestupným pořadím významnosti:
- a) zadávací podmínky Veřejné zakázky; a
 - b) nabídka Dodavatele podaná v zadávacím řízení k Veřejné zakázce.

ČÁST II. PŘEDMĚT SMLOUVY

3. EKONOMICKO-INFORMAČNÍ SYSTÉM

- 3.1. Ekonomicko-informačním systémem je počítačový program podrobně vymezený Implementační smlouvou.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 4.1. Dodavatel se tímto zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí Objednateli řádně a včas dále vymezené služby provozní podpory, údržby a rozvoje EIS a Objednatel se za to zavazuje platit dále dohodnutou odměnu.
- 4.2. Službami provozní podpory, údržby a rozvoje EIS (dále jen jako „**Služby**“) se rozumí
- a) paušální servisní služby (dále jen jako „**Paušální servisní služby**“),
 - b) servisní služby na vyžádání (dále jen jako „**Ad-hoc servisní služby**“), a
 - c) rozvoj EIS dle požadavků a potřeb Objednatele (dále jen jako „**Rozvoj EIS**“).
- 4.3. Služby jsou podrobně vymezeny v této Smlouvě a jejích přílohách.
- 4.4. Katalog služeb, vytvořený Dodavatelem v rámci 3. etapy plnění (Implementace) dle Implementační smlouvy a verifikovaný v průběhu poskytování Služeb (dále jen jako „**Katalog služeb**“), doplňuje a upřesňuje přílohu č. 1 této Smlouvy a v případě, že dojde mezi těmito dokumenty k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, má Katalog služeb přednost před přílohou č. 1 této Smlouvy.

5. PROVÁDĚNÍ SLUŽEB

Realizační týmy Smluvních stran

- 5.1. Předmět plnění bude na straně Objednatele provádět realizační tým ve složení stanoveném v příloze č. 3 této Smlouvy, přičemž pro doplnění či změnu realizačního týmu postačí písemné oznámení této skutečnosti Dodavateli.
- 5.2. Předmět plnění bude na straně Dodavatele provádět realizační tým ve složení stanoveném v příloze č. 4 této Smlouvy. Změna člena tohoto realizačního týmu je možná pouze
- a) osobou splňující totožnou nebo vyšší úroveň vzdělání a odbornou kvalifikací; a zároveň
 - b) po předchozím písemném schválení ze strany Objednatele.
- 5.3. Doplnění nebo změna realizačního týmu Objednatele nebo Dodavatele podle předchozích odstavců se nepovažuje za změnu této Smlouvy, pro kterou by bylo třeba učinit dodatkem k ní.

Paušální servisní služby

- 5.4. Poskytování Paušálních servisních služeb bude Dodavatelem prováděno po dobu účinnosti této Smlouvy, a to bez předchozí výzvy Objednatele.
- 5.5. Objednatel je oprávněn písemně (dočasně nebo trvale) přerušit poskytování Paušálních servisních služeb Dodavatelem.
- 5.6. Akceptace poskytování Paušálních servisních služeb bude probíhat čtvrtletně a řádné splnění bude potvrzeno protokolárním předáním a převzetím výkazu Paušálních servisních služeb za daný kalendářní měsíc Objednatelem. Bude-li vykazováno více druhů Služeb na stejné listině, musí být tyto jednotlivé Služby vzájemně odlišeny (odděleny).
- 5.7. Akceptační řízení bude probíhat v těchto krocích:
 - a) současně s předáním výkazu stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Dodavatelem předloženém protokolu o předání a převzetí;
 - b) Objednatel následně do 5 pracovních dní od předání výkazu stvrdí svým podpisem převzetí výkazu (i) bez výhrad (akceptace), (ii) s výhradami (akceptace s výhradou), případně (iii) nepřevzetí (neakceptace), přičemž je o tom písemně povinen informovat Dodavatele;
 - c) při převzetí výkazu s výhradami (akceptace s výhradou) je Objednatel povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam výhrad nebránících převzetí Paušálních servisních služeb;
 - d) při nepřevzetí výkazu (neakceptace) je Objednatel povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam nedostatků bránících převzetí Paušálních servisních služeb;
 - e) nedodrží-li Objednatel lhůtu pro písemné informování Dodavatele o převzetí, resp. nepřevzetí výkazu, má se za to, že jej převzal bez výhrad.

Ad-hoc servisní služby

- 5.8. Poskytování Ad-hoc servisních služeb bude Dodavatelem prováděno následujícím způsobem:
 - a) Objednatel ústně nebo písemně sdělí Dodavateli předběžný požadavek na poskytnutí Ad-hoc servisní služby;
 - b) Dodavatel provede analýzu rozsahu požadovaných Ad-hoc servisních služeb a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah plnění v člověkohodinách nebo člověkodnech a návrh lhůty či doby k jejich poskytnutí, a to do 5 pracovních dnů, nedohodnou-li se Smluvní strany, zejména vzhledem k případné potřebě doplnění podrobných požadavků Objednatele na rozsah či ke složitosti analýzy rozsahu požadovaných Ad-hoc servisních služeb, na jiné lhůtě;
 - c) Objednatel na základě oznámení Dodavatele nejpozději do 30 kalendářních dnů provedení požadovaných Ad-hoc servisních služeb písemně potvrdí (např. objednávkou) nebo odmítne jejich provedení, přičemž se má za to, že pokud Objednatel potvrzení Dodavateli nevydá, provedení požadovaných Ad-hoc servisních služeb odmítnul;
 - d) Dodavatel Ad-hoc servisní služby provede, pokud došlo k jejich potvrzení Objednatelem, a předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin (dnů)

spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených Ad-hoc servisních službách;

5.9. Akceptační řízení bude probíhat obdobně jako akceptace Paušálních servisních služeb.

Rozvoj EIS

5.10. Objednatel je oprávněn po dobu účinnosti této Smlouvy po Dodavateli požadovat Rozvoj EIS, a to v rámci oblastí, které u Objednatele EIS řeší, a jimiž jsou

- a) ekonomika a účetnictví;
- b) personalistika a mzdy;
- c) manažerská nadstavba – manažerské sestavy, plánování zakázek a projektů; a
- d) spisová služba a oběh dokumentů (workflow).

5.11. Rozvoj EIS musí vždy zajistit vyšší výkonnost EIS, větší uživatelskou přívětivost nebo vyšší efektivitu fungování.

5.12. Rozvoj EIS bude Dodavatelem prováděn následujícím způsobem:

- a) Objednatel ústně nebo písemně sdělí Dodavateli předběžný požadavek na Rozvoj EIS;
- b) Dodavatel provede analýzu rozsahu požadovaného Rozvoje EIS a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah plnění v člověkohodinách nebo člověkodnech a návrh lhůty či doby k jejich poskytnutí, a to do 10 pracovních dnů, nedohodnou-li se Smluvní strany, zejména vzhledem k případné potřebě doplnění podrobných požadavků Objednatele na rozsah či ke složitosti analýzy rozsahu požadovaného Rozvoje EIS, na jiné lhůtě;
- c) Objednatel na základě oznámení Dodavatele nejpozději do 30 kalendářních dnů provedení požadovaného Rozvoje EIS písemně potvrdí (např. objednávkou) nebo odmítne jeho provedení, přičemž se má za to, že pokud Objednatel potvrzení Dodavateli nevydá, provedení požadovaného Rozvoje EIS odmítnul;
- d) Dodavatel Rozvoj EIS provede, pokud došlo k jeho potvrzení Objednatelem, a předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin (dnů) spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedeném Rozvoji EIS;

5.13. Akceptační řízení bude probíhat obdobně jako akceptace Paušálních servisních služeb.

Další práva a povinnosti Smluvních stran

5.14. Dodavatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy vést evidenci všech poskytnutých Služeb s explicitním uvedením ceny a spotřebovaných hodin (dnů) při jejich poskytování a rovněž jejich celkového rozsahu a ceny (dále jen jako „**Evidence služeb**“). Pokud Dodavatel neposkytuje Evidenci služeb k nahlédnutí dálkovým přístupem Objednateli průběžně, je povinen Objednateli předkládat Evidenci služeb nejméně jednou ročně.

5.15. Dodavatel se zavazuje:

- a) poskytovat plnění podle této Smlouvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;

- b) neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění dle Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním Smlouvy;
- c) upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- d) i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů.

5.16. Dodavatel je povinen kdykoliv v průběhu trvání platnosti Smlouvy na vyzvání Objednatele prokázat, že disponuje kapacitami (realizačním, resp. pracovním týmem a jeho jednotlivými expertními členy, technickými zařízeními apod.), o kterých uvádí, že jimi k okamžiku podání nabídky disponuje, nebo u kterých uvádí, že jimi bude disponovat k určitému budoucímu okamžiku. Dodavatel je povinen strpět kontrolu Objednatele v místech, kde Dodavatel Plnění zajišťuje, nebo kde uvádí, že Plnění bude poskytovat. Objednatel je oprávněn pověřit provedením kontroly třetí osobu. Tato povinnost se vztahuje i na konsorcium dodavatelů i na poddodavatele v rozsahu jimi poskytovaného plnění.

5.17. Dodavatel je ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě povinen a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Dodavatel se zavazuje ve stejném rozsahu spolupůsobit a umožnit kontrolu ze strany zřizovatele Objednatele tedy Akademie věd ČR. Dodavatel bere na vědomí, že je povinen obdobnou povinností smluvně zavázat také své poddodavatele, které bude využívat k zajištění provádění Díla dle Smlouvy.

Dodavatel je v rámci kontroly zejména povinen:

- a) vytvořit podmínky pro provedení kontroly, umožnit kontrolující osobě výkon jejich oprávnění stanovených příslušnou legislativou a poskytovat k tomu potřebnou součinnost osobně se zúčastnit a zdržet se jednání a činností, které by mohly ohrozit její řádný průběh;
- b) navrhnout nejbližší možný termín pro provedení kontroly v případě, že si Dodavatel vyžádá náhradní termín s tím, že Dodavatel je povinen navrhnout náhradní termín tak, aby se kontrola uskutečnila nejpozději do 7 (sedmi) kalendářních dnů ode dne navrhovaného kontrolující osobou;
- c) seznámit členy kontrolní skupiny s bezpečnostními předpisy, které se vztahují ke kontrolovaným objektům a které jsou tyto osoby povinny v průběhu kontroly dodržovat;
- d) předložit kontrolní skupině na vyžádání dokumenty o kontrolách jak fyzických, tak finančních, které provedly jiné kontrolní orgány;
- e) podepsat zápis o provedení kontroly;
- f) umožnit kontrolní skupině vstup na pozemek, do každé provozní budovy, místnosti a místa včetně dopravních prostředků a přepravních obalů, přístup k účetním písemnostem, záznamům a informacím na nosičích dat v rozsahu nezbytně nutném pro

dosažení cíle kontroly; a tato povinnost se rovněž týká obydlí, které kontrolovaná osoba užívá pro podnikatelskou činnost;

- g) předložit kontrolní skupině ve stanovených lhůtách vyžádané doklady a poskytnout informace k předmětu kontroly;
- h) v nezbytném rozsahu, odpovídajícím povaze její činnosti a technickému vybavení, poskytnout materiální a technické zabezpečení pro výkon kontroly.

6. DOBA A LHŮTY PLNĚNÍ

Doba plnění

6.1. Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**.

Lhůty plnění

6.2. Dodavatel se zavazuje provádět poskytování

- a) Paušálních servisních služeb průběžně po celou dobu účinnosti této Smlouvy;
- b) Ad-hoc servisních služeb ve lhůtách stanovených v příslušných oznámeních akceptovaných Objednatelem;
- c) Rozvoje EIS ve lhůtách stanovených v příslušných oznámeních akceptovaných Objednatelem.

6.3. Nestanoví-li tato Smlouva nebo příslušné oznámení určitou lhůtu, je Dodavatel povinen provádět dané plnění bez zbytečného odkladu.

7. MÍSTA PLNĚNÍ

7.1. Místa plnění jsou

- a) **sídlo Objednatele** (*hlavní místo plnění*); nebo
- b) **adresy prostor využívaných pro technickou infrastrukturu Objednatele** vymezené v příloze č. 5 Implementační smlouvy (*serverovna*).

7.2. Vznikne-li v průběhu plnění předmětu Smlouvy potřeba provedení plnění na jiném než výše uvedeném místě, má se za to, že se o místo plnění sjednané podle této Smlouvy jedná, je-li na územní hlavního města Prahy, a doprava na něj je tak zahrnuta ve sjednané odměně.

ČÁST III. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

8. ODMĚNA

8.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že odměna za poskytování Služeb se vždy stanoví na základě dále uvedené jednotkové sazby odměny za příslušný druh plnění a rozsahu jeho skutečného poskytnutí.

8.2. Jednotková sazba odměny

- a) za 1 kalendářní měsíc poskytování Paušálních servisních služeb činí

základní cena	53 800,00 Kč bez DPH
21 % DPH	11 298,00 Kč
CENA CELKEM	65 098,00 Kč vč. DPH

b) za 1 člověkohodinu poskytování Ad-hoc servisních služeb činí

základní cena	1 400,00 Kč bez DPH
21 % DPH	294,00 Kč
CENA CELKEM	1 694,00 Kč vč. DPH

c) za 1 člověkohodinu Rozvoje EIS činí

základní cena	1 200,00 Kč bez DPH
21 % DPH	252,00 Kč
CENA CELKEM	1 452,00 Kč vč. DPH

8.3. Příslušná jednotková sazba odměny za člověkohoden se stanoví jako součin jednotkové sazby odměny za člověkohodinu a čísla 8.

8.4. Jednotkové sazby odměn uvedené v tomto článku Smlouvy jsou uvedeny jako maximální, nejvýše přípustné, nepřekročitelné a zahrnující veškeré náklady Dodavatele nutné k řádnému a včasnému plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů plnění apod.). Dodavatel nese veškeré náklady nutné nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků. Jednotkové sazby odměny je možné upravit pouze za níže uvedených podmínek.

8.5. Za jednotkovou sazbu odměny se považuje základní cena (tj. bez DPH), přičemž dodavatel je vždy povinen účtovat DPH v zákonem stanovené výši ke dni data uskutečnění zdanitelného plnění.

Změny výše jednotkové sazby odměny

8.6. Jednotkové sazby odměny se vždy pro následující kalendářní rok upraví podle Indexu cen v tržních službách v úrovni klasifikace J 62 „Služby v oblasti programování a poradenství a související služby“ a to po jeho zveřejnění.

8.7. Úprava se provede ve formě oboustranně podepsaného Indexačního protokolu jednotkových sazeb odměny, a to do 3 měsíců od měsíce, v němž byl cenový index zveřejněn, nejpozději však do konce kalendářního roku, který předchází roku, pro něhož má dojít k indexaci jednotkových sazeb odměny. Neprovedou-li Smluvní strany indexaci, použijí se jednotkové sazby z předchozího kalendářního roku.

9. PLATEBNÍ PODMÍNKY

9.1. Vyúčtování odměny za poskytování Služeb učiní Dodavatel na základě jím vystavených daňových dokladů (dále jen jako „**Faktura**“). Dodavateli vzniká oprávnění fakturovat Odměnu nebo její část v návaznosti na akceptaci výkazů Objednatelem.

9.2. Splatnost řádně vystavené Faktury, obsahující stanovené náležitosti, musí činit nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Fakturu lze doručit i v elektronické formě.

9.3. Faktury musí obsahovat číslo Smlouvy Objednatele a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění

pozdějších předpisů (dále jen jako „**zákon o DPH**“), a § 435 občanského zákoníku. Dodavatel je povinen k Fakturám připojit kopie příslušných výkazů odsouhlasených Objednatelem.

- 9.4. Nebude-li jakákoliv Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je Objednatel oprávněn Fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez uhrazení vrátit Dodavateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové Faktury. Odesláním vadné Faktury Dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti.
- 9.5. Vyúčtovaná odměna se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Dodavatele. Všechny částky poukazované v korunách českých vzájemně Stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů druhé Strany spojených s převodem na jejich účty.
- 9.6. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy.
- 9.7. Objednatel bude hradit přijaté Faktury pouze na bankovní účty Dodavatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. V případě, že Dodavatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, postupuje Objednatel v souladu s ustanovením zákona o DPH, které upravuje zvláštní způsob zajištění daně.
- 9.8. Dodavatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Dodavatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH (dále jen jako „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Dodavatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Dodavatel o tomto informovat Objednatele do tří (3) pracovních dní od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Dodavatel Nespolehlivým plátcem, postupuje Objednatel v souladu s ustanovením zákona o DPH, které upravuje zvláštní způsob zajištění daně.
- 9.9. Dodavatel není oprávněn započítat jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Dodavatele vzniklé v souvislosti se Smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno. Jakékoliv právní jednání učiněné Dodavatelem v rozporu s tímto ustanovením Smlouvy bude považováno za příčící se dobrým mravům a současně za podstatné porušení Smlouvy.

ČÁST IV. ODPOVĚDNOST DODAVATELE, ZÁRUKA ZA JAKOST A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

Odpovědnost za újmu

- 9.1. Odpovědnost za újmu vzniklou při provádění Služeb nebo v jejich důsledku nese Dodavatel v plném rozsahu.
- 9.2. Dodavatel je povinen nahradit Objednateli újmu v plné výši.
- 9.3. Újmu je Objednatel oprávněn započíst proti pohledávce Dodavatele. V případě, že taková pohledávka neexistuje, bude Objednatelem vystavena faktura.

Odpovědnost za Poddodavatele

- 9.4. Pověřil-li Dodavatel provedením byť i části Služeb třetí osobu (dále jen jako „**Poddodavatel**“), má Dodavatel odpovědnost jako by předmět Smlouvy prováděl sám. Dodavatel je v takovém případě povinen v poddodavatelské smlouvě zajistit, aby byl Poddodavatel povinen

spolupůsobit při provádění kontroly plnění. Tato povinnost se přiměřeně vztahuje i na Poddodavatele v dalších úrovních poddodavatelského řetězce.

10. ZÁRUČNÍ A REKLAMAČNÍ PODMÍNKY

Záruka

- 10.1. Zhotovitel poskytuje Objednateli časově omezenou záruku za jakost poskytovaných Služeb (tj. jejich bezvadnost).
- 10.2. Poskytování služeb má vady, jestliže neodpovídá požadavkům stanoveným ve Smlouvě (dále jen jako „**Vady**“).
- 10.3. Zhotovitel odpovídá za Vady, které se vyskytnou v záruční době (dále jen jako „**Záruční doba**“).
- 10.4. Záruční doba trvá **12 měsíců**.
- 10.5. Záruční doba začíná plynout dnem následujícím po akceptaci příslušného výkazu, a to bez vad a nedodělků (tj. dnem následujícím po dni podpisu).
- 10.6. Záruční doba neběží po dobu, po kterou nemůže Objednatel výsledek pro Vadu řádně užívat.

Reklamační podmínky

- 10.7. Zvláštní reklamační podmínky stanoví příloha č. 1 a 2 této Smlouvy, přičemž pro ostatní případy se pro řešení reklamací použije dále uvedených ustanovení.
- 10.8. Vyskytne-li se v průběhu Záruční doby Vada, je Objednatel povinen bezodkladně oznámit Dodavateli její výskyt. Jakmile Objednatel odeslal toto písemné oznámení, má se za to, že požaduje bezplatné odstranění Vady.
- 10.9. Vada (její oznámení) bude Objednatel uplatněna datovou schránkou, e-mailem nebo poštou na adresy uvedené v této Smlouvě, přičemž musí mj. obsahovat stručný popis reklamované Vady.
- 10.10. Dodavatel je povinen započít s odstraněním oznámené Vady do 3 pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o vzniku Vady a provést její odstranění nejpozději do 21 kalendářních dnů, *pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak*.
- 10.11. Objednatel je povinen umožnit Dodavateli odstranění Vady.
- 10.12. V případě, že Dodavatel nezačne s odstraněním Vady dle tohoto článku, je Objednatel oprávněn objednat odstranění Vady u třetí osoby. Dodavatel je pak povinen uhradit účelně vynaložené náklady na odstranění Vady, a to do 15 kalendářních dnů od předložení jejich vyúčtování Objednatel.
- 10.13. V případě vzniku újmy při odstraňování záruční Vady, je jí Dodavatel povinen nahradit v plné výši, a to do 3 kalendářních dnů od jejího uplatnění Objednatel.
- 10.14. Dodavatel neodpovídá za vady Díla, které byly způsobené použitím podkladů poskytnutých Objednatel a Dodavatel při vynaložení veškerého úsilí nemohl zjistit jejich nevhodnost anebo na ně upozornil Objednatele a ten na jejich použití trval.

ČÁST V. ZAJIŠTĚNÍ A UTVRZENÍ ZÁVAZKU ZE SMLOUVY

11. POJIŠTĚNÍ ZHOTOVITELE

Pojištění obecné odpovědnosti Zhotovitele

- 11.1. Dodavatel se zavazuje mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmu z výkonu podnikatelské činnosti způsobenou třetí osobě s limitem pojistného plnění ve výši **alespoň 5 mil. Kč** (dále jen jako „**Pojištění obecné odpovědnosti**“).
- 11.2. Pojištění obecné odpovědnosti musí zahrnovat pojištění odpovědnosti Dodavatele za majetkovou a nemajetkovou újmu vzniklou jinému (Objednateli či třetí osobě) z výkonu podnikatelské činnosti.
- 11.3. Dodavatel se zavazuje udržovat Pojištění obecné odpovědnosti v platnosti ode dne účinnosti této Smlouvy a po dobu alespoň pěti let ode dne předání a převzetí Předmětu plnění bez vad a nedodělků.
- 11.4. Originál nebo úředně ověřenou kopii pojistné smlouvy zahrnující Pojištění obecné odpovědnosti se zavazuje Dodavatel předat Objednateli nejpozději ke dni uzavření této Smlouvy. Předložení pojistné smlouvy lze nahradit originálem nebo úředně ověřenou kopií pojistky vydané pojistitelem.

Pojištění křížové odpovědnosti

- 11.5. Pojištění Dodavatele musí zahrnovat pojištění křížové odpovědnosti (krytí odpovědnosti za újmu způsobenou oprávněnou osobou provádějící činnosti poddodavatelsky na základě smlouvy uzavřené s Dodavatelem).
- 11.6. Podmínka pojištění křížové odpovědnosti je splněna také v případě, že pojistné podmínky pojištění Dodavatele podle této Smlouvy nevyklučují takové plnění pojistitelem (tj. plnění z křížové odpovědnosti pojistitelem za Dodavatele není obsaženo ve výlukách pojistných podmínek).

12. SMLUVNÍ SANKCE

Uplatnění práva na smluvní pokutu nebo úrok z prodlení

- 12.1. Je-li podle Smlouvy sjednána smluvní pokuta nebo úrok z prodlení, je jejich uplatnění na vůli oprávněné Smluvní strany.
- 12.2. Uplatněním smluvní pokuty nebo úroku z prodlení nejsou dotčena práva z odpovědnosti za způsobenou újmu nebo z odpovědnosti za Vadu.
- 12.3. Smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst proti pohledávce Zhotovitele. V případě, že taková pohledávka neexistuje, bude Objednatelem vystavena faktura.

Smluvní pokuty

- 12.4. Objednatel je oprávněn požadovat při prodlení Dodavatele s poskytováním Služeb následující smluvní pokuty:
- a) Kritický dopad: 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení, kdy EIS nelze používat jako celek;
 - b) Vysoký dopad: 100,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení a jednotlivou závadu;

- c) Střední dopad: 500,- Kč za každý i započatý den prodlení a jednotlivou závadu;
- 12.5. Dodavatel bere na vědomí, že smluvní pokuta dle této Smlouvy bude po dobu záruční doby požadována souběžně se smluvní pokutou dle Implementační smlouvy.
- 12.6. V případě, že Dodavatel poruší povinnost ochrany informací dle této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 12.7. Sankčními ujednáními podle Smlouvy nejsou dotčena jiná práva Smluvních stran (zejm. právo na náhradu újmy).

ČÁST VI. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 12.1. Pro úpravu práv duševního vlastnictví ve vztahu k této Smlouvě se v plném rozsahu nebo obdobně užije úpravy stanovené v Implementační smlouvě.

ČÁST VII. OSTATNÍ A ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

13. OSTATNÍ USTANOVENÍ

Závazek k řešení sporů ze Smlouvy a Salvátorská klauzule

- 13.1. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé z této Smlouvy zásadně smírnou cestou. Všechny spory vyplývající z této Smlouvy a s touto Smlouvou související, a to včetně sporů týkajících se její platnosti, se budou řešit u věcně a místě příslušného soudu v České republice.
- 13.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v rozsahu, ve kterém to připouští právní předpisy, je místně příslušným soudem ve všech případech soud Objednatele.
- 13.3. Neplatnost některého ustanovení této Smlouvy nemá za následek neplatnost celé Smlouvy.
- 13.4. Pokud jakýkoliv závazek vyplývající z této Smlouvy, avšak netvořící její podstatnou náležitost, je nebo se stane neplatným nebo nevymahatelným jako celek nebo jeho část, je plně oddělitelným od ostatních ustanovení této Smlouvy a taková neplatnost nebo nevymahatelnost nemá nebo nebude mít žádný vliv na platnost a vymahatelnost jakýchkoliv ostatních závazků z této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují v rámci této Smlouvy nahradit formou dodatku k této Smlouvě tento neplatný nebo nevymahatelný oddělitelný závazek takovým novým platným a vymahatelným závazkem, jehož předmět bude v nejvyšší možné míře odpovídat předmětu původního oddělitelného závazku.

Změny Smlouvy

- 13.5. Zhotovitel nemůže bez předchozího souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy třetí osobě.
- 13.6. Smlouvu mohou Smluvní strany změnit pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran, nestanoví-li tato Smlouva výslovně, že není třeba dodatek uzavřít.

Ukončení Smlouvy

- 13.7. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah vzájemnou písemnou dohodou.

- 13.8. Smluvní vztah lze také ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran s 3měsíční výpovědní dobou, a to i bez uvedení důvodu.

Výpovědní doba začíná běžet dnem následujícím po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně. Při zániku Smluvního vztahu Zhotovitel zařídí vše, co nesnese odkladu, dokud Objednatel neprojeví jinou vůli. Smluvní strany se v případě výpovědi zavazují k vzájemnému vyúčtování nákladů, které jsou tímto způsobem ukončení smluvního vztahu způsobeny.

- 13.9. Platí, že při ukončení Smlouvy před jejím úplným splněním zůstávají, bez ohledu na způsob jejího ukončení, v platnosti a účinnosti ustanovení Smlouvy, na jejichž zachování leží oprávněný zájem Objednatele (zejm. záruční podmínky, náhrada škody aj.).
- 13.10. Těmito ustanoveními nejsou dotčeny zvláštní důvody ukončení smluvního závazku stanovené obecnými či zvláštními právními předpisy.

Ostatní ustanovení

- 13.11. Smluvní strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ke dni uzavření Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly ve Smlouvě, nebude mít žádná ze Smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla protější Smluvní strana informace při jednání o Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Smluvní strana úmyslně uvedla protější Smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Smlouvy.
- 13.12. Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 13.13. Práva Smluvních stran vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Ochrana osobních údajů (GDPR)

- 14.1. Smluvní strany berou na vědomí, že pokud tato Smlouva obsahuje jejich osobní údaje, ujednávající si, že s jejich uvedením souhlasí. Smluvní strany berou taktéž na vědomí, že ochranu osobních údajů upravuje Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), ve znění pozdějších předpisů, a právní předpisy České republiky. Ochrana osobních údajů v této Smlouvě obsažených se řídí tímto nařízením a právními předpisy České republiky.

Ochrana důvěrných informací

- 14.2. Smluvní strany berou na vědomí, že
- a) Objednatel při své činnosti nakládá s informacemi, přičemž má, až na dále uvedené výjimky, zájem na tom, aby byly předmětem ochrany před neoprávněným přístupem, zveřejněním či prozračením (dále jen jako „**Důvěrné informace**“); a

- b) Dodavatel je při plnění předmětu této Smlouvy příjemcem Důvěrných informací za účelem realizace předmětu této Smlouvy.
- 14.3. Důvěrnými informacemi, pro účely tohoto článku, nejsou informace,
- a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Dodavatele;
 - b) které jsou Dodavateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
 - c) které Objednatel výslovně označí, přičemž neudělá-li to písemně, má se za to, že o takovou informaci nejde, neprokáže-li Dodavatel opak; a
 - d) jejichž sdělení vyžadují právní předpisy.
- 14.4. Objednatel se zavazuje seznámit Dodavatele s jeho vnitřními předpisy upravujícími řízení bezpečnosti Důvěrných informací (dále jen jako „**Vnitřní předpisy**“). Za seznámení se považuje i poskytnutí (předání) takových předpisů Dodavateli.
- 14.5. Dodavatel je povinen
- a) využívat Důvěrné informace výhradně ke splnění předmětu Smlouvy;
 - b) zajišťovat ochranu Důvěrných informací před jejich krádeží, odcizením či jiným zpřístupněním jakékoliv nepovolane osobě;
 - c) zajišťovat bezpečné skladování, uložení, přesun nebo přepravu Důvěrných informací, ať už v listinné nebo elektronické podobě;
 - d) zajišťovat prokazatelné seznámení všech fyzických osob zpracovávajících jménem nebo za Dodavatele s Vnitřními předpisy Objednatele;
 - e) zajišťovat, aby se fyzické osoby oprávněné jeho jménem zpracovávat Důvěrné informace zavázaly k mlčenlivosti;
 - f) zajišťovat, aby se třetí osoby pověřené Dodavatelem prováděním předmětu této Smlouvy v jejich prospěch (poddodavatelé) zavázaly k mlčenlivosti v rozsahu odpovídajícímu alespoň tomuto článku Smlouvy;
 - g) na vyžádání Objednatele předkládat jmenný seznam všech pracovníků Dodavatele a pracovníků poddodavatelů, kteří se budou na provádění předmětu této Smlouvy podílet, a to do 2 pracovních dnů ode dne obdržení žádosti;
 - h) umožňovat provádění auditů či inspekcí prováděných Objednatelem nebo jím pověřenou osobou;
 - i) po ukončení zpracování Důvěrných informací tyto všechny Objednateli vrátit nebo vymazat, pokud je není možné vrátit.
- 14.6. Dodavatel není oprávněn zpracovávat Důvěrné informace prostřednictvím třetí osoby, ledaže mu k tomu dá Objednatel předchozí písemný souhlas.
- 14.7. V případě, že Dodavatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v tomto článku Smlouvy, je Objednatel oprávněn
- a) požadovat po Dodavateli uhradit plnou výši sankce vyměřenou mu pravomocně příslušným soudem (neprokáže-li Dodavatel důvěryhodně, že by vyměřená sankce

byla u odvolacího nebo dovolacího soudu nižší než udělená v pravomocně skončeném soudním řízení, postačí pro oprávnění výměry této pokuty i jen rozhodnutí v tomto stupni řízení) z důvodu sporu o ochraně Důvěrných informací se třetí osobou, přičemž sankcí je i náhrada újmy nebo bezdůvodné obohacení; a zároveň

- b) požadovat po Dodavateli uhradit smluvní pokutu až do výše 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ, a to s přihlédnutím k závažnosti poruchového jevu, a Dodavatel je povinen tuto pokutu uhradit.

Poskytování Smlouvy a součinnost při kontrole

- 14.8. Smluvní strany ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, berou na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem ve smyslu tohoto zákona, a pro tento účel si sjednávají, že obě souhlasí s poskytováním veškerých informací obsažených v této Smlouvě žadatelům.

Platnost, účinnost a uveřejnění Smlouvy

- 14.9. Smlouva nabývá platnosti dnem připojení platných uznávaných elektronických podpisů dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „**zákon o službách vytvářejících důvěru**“), obou Smluvních stran, příp. jejich zástupců, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), a to dnem připojení posledního z nich.
- 14.10. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, přičemž toto uveřejnění zajistí Objednatel.
- 14.11. Na důkaz svého souhlasu s obsahem Smlouvy k ní Smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy podle zákona o službách vytvářejících důvěru a určily, že tímto způsobem uzavřely Smlouvu.

Přílohy Smlouvy

- 14.12. Součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- příloha č. 1: Podrobné požadavky Objednatele na Služby
 - příloha č. 2: Součinnost
 - příloha č. 3: Realizační tým Objednatele
 - příloha č. 4: Realizační tým Dodavatele

Ve Vestci dne 6. 5. 2020

V Písku dne 5. 5. 2020

za Objednatele:

za Dodavatele:

prof. Ing. Bohdan Schneider, CSc., DSc.
ředitel
Biotechnologického ústavu AV ČR, v. v. i.

Ing. Zdeněk Mareš
jednatel
BBM spol. s r. o.

- podepsáno elektronicky -

PODROBNÉ POŽADAVKY OBJEDNATELE NA SLUŽBY

1. Paušální servisní služby

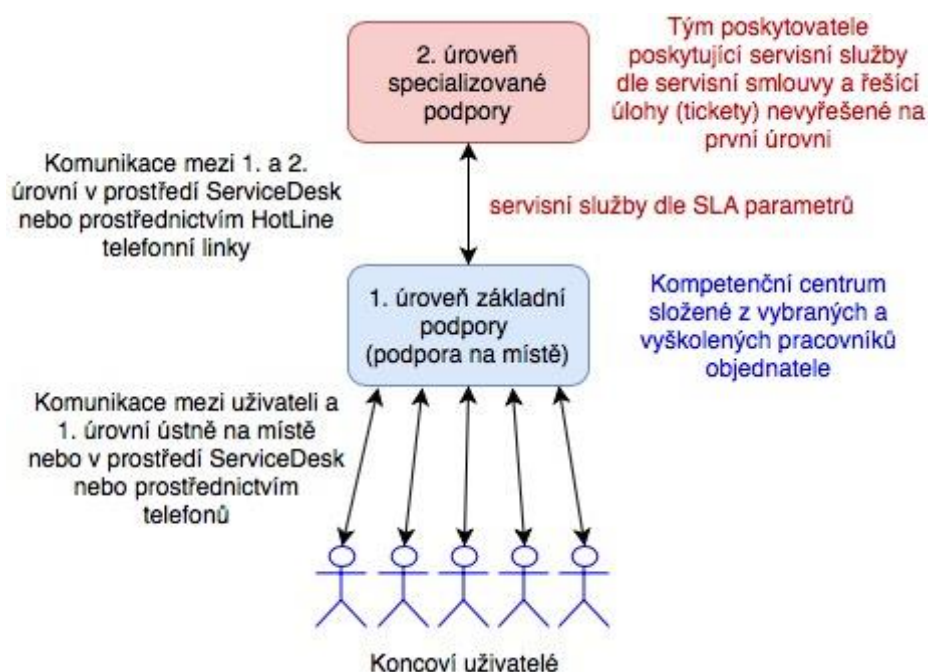
Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Hot-line	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.*)	tel., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 15 minut
Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému	Servisní zásah na základě požadavku uživatele, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. ServiceDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé) a je využíváný k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. Součástí služby ServiceDesk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad.*)	ServiceDesk	7 x 24 x 365	reakční doba a doba vyřešení**)
Maintenance a legislativa (mimo databázi)	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí veškerého software tvořícího informační systém mimo databázi (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů

Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
	funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému. Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému.			po uveřejnění ve sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak
Maintenance databáze	Poplatky za údržbu databázových licencí.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce databáze poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobcem
Aktualizace software	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak

Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Aktualizace databáze	<p>Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny. Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.</p>	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace databáze poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak
Administrace systému	<p>Správa nastavení systému ve stavu potřebném pro jeho bezproblémový provoz, tj. zejména konfigurace všech SW komponent potřebných pro provoz systému, správa logů, správa implementovaných API (vnitřních i vnějších) včetně vazby na databázi a provádění profylaxe nezbytné k provozu aplikace. Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob - uživatelů podle pokynů objednatele.</p>	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)
Administrace databáze	<p>Správa databáze ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze,</p>	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne

Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
	správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy.			(next business day)

*) Jsou zavedeny dvě úrovně podpory uživatelů:



1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy. Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvarům Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně základní podpory prováděné Objednatelem a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Objednatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory zajišťované Poskytovatelem.

2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývají poskytované služby na detailní úrovni znalostí.

V rámci služeb 2. úrovně specializované podpory ServiceDesk jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze),
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o poskytnutých servisních službách (paušálních i ad-hoc).

***) Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku. Reakční doba se vztahuje na pracovní dny od 8 do 17 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku v rámci reakční doby, maximálně však od uplynutí plné reakční doby, a to v pracovní době.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritický	Závada, při níž systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	2 hodiny	4 hodiny
2	Vysoký	Závada, kdy je systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.	4 hodiny	NBD (next business day)
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.	NBD (next business day)	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc

5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD (next business day)	dle dohody
---	---------------------------------	--	-------------------------------	------------

2. Ad-hoc servisní služby

Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů

Služba	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
Export dat	Export všech dat z celého systému pro pořízení zálohy dat nebo pro využití při přechodu na jiný systém (exitová varianta) v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel. Export dat bude proveden za všechny ústavy, ale odděleně pro každý ústav.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů

SOUČINNOST

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory.

Pracovníci 1. úrovně základní podpory vytváří kompetenční centrum, tj. jde o vymezenou skupinu klíčových pracovníků Objednatele detailně proškolených na práci se systémem tak, aby byli seznámeni s obsluhou systému. Pracovníci 1. úrovně základní podpory poskytují kvalifikovanou podporu koncovým uživatelům na místě (on-site), ze které jsou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány jen takové požadavky, které na 1. úrovni nebyly vyřešeny.

- Funkčnost infrastrukturního prostředí pro běh Ekonomického informačního systému, tj. včetně aktuálnosti systémového softwaru, datové služby komunikační infrastruktury a zálohování serverových systémů.
- Provoz ServiceDesk systému (Mantis Bug Tracker, MantisBT)

Objednatel poskytuje pro 1. úroveň podpory koncovým uživatelům vlastní ServiceDesk systém, kterým je Mantis Bug Tracker, MantisBT (či v budoucnu systém obdobné funkcionality). Je požadováno, aby komunikace mezi 1. a 2. úrovní servisní podpory byla prováděna přednostně v prostředí tohoto ServiceDesk systému.

Objednatel umožní v případě zájmu Poskytovatele provést Poskytovateli propojení ServiceDesk systému MantisBT se systémem provozovaným Poskytovatelem, tj. umožní tzv. propisování požadavků (ticketů) systému MantisBT se systémem Poskytovatele tak, aby Poskytovatel mohl využívat své servisní prostředí a nemusel pracovat přímo v prostředí systému Objednatele. Propojení musí být realizováno v reálném čase, nesmí docházet ke zpoždění či modifikaci informací předávaných z 1. úrovně na 2. úroveň a v případě sporu bude za primární považován stav záznamů a informací v ServiceDesk systému Objednatele.

- Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb popř. Rozvoje.

REALIZAČNÍ TÝM OBJEDNATELE

A. Vedoucí pracovník

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Jan Škoda
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

B. Zástupce vedoucího pracovníka

Jméno, příjmení a příp. titul:	Bc. Kateřina Sedláčková
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

REALIZAČNÍ TÝM DODAVATELE

A. Systémový integrátor

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Zdeněk Mareš
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

B. Zástupce systémového integrátora

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Jan Mach
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

C. Hlavní metodik

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Dagmar Němcová
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

D. Zástupce hlavního metodika

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Tomáš Malkus
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

E. Konzultant ekonomiky a financí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Renata Zemanová
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

F. Zástupce konzultanta ekonomiky a financí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Petra Hanusová
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

G. Konzultant mezd a personalistiky

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Jiřina Repková
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

H. Zástupce konzultanta mezd a personalistiky

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Zuzana Lubovská
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

I. IT specialista aplikačního prostředí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Jan Pomahač
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

J. Zástupce IT speciality aplikačního prostředí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Stanislav Vilím
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

K. IT specialita databázového prostředí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Michal Horák
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX

L. Zástupce IT speciality databázového prostředí

Jméno, příjmení a příp. titul:	Ing. Petr Klement
Kontaktní telefon:	XXX
Kontaktní e-mail:	XXX