

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, v platném znění

Číslo smlouvy objednatele: SLU-2020-00016-0211

Číslo smlouvy poskytovatele:

1. Smluvní strany

Objednatel: **Český metrologický institut**
Právní forma: příspěvková organizace
Sídlo: Okružní 31, Brno, PSČ: 638 00
Jednající: doc. RNDr. Jiří Tesař, Ph.D., odborný ředitel pro fundamentální metrologii
IČ: 00177016
DIČ: CZ00177016
(dále jako **objednatel nebo ČMI**)

a

Poskytovatel: **Aitcom s.r.o.**
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Hradci Králové oddíl C vložka 20916
Sídlo: Luční 1866, 530 03 Pardubice
Jednající: Ing. Petr Čermák, jednatel
IČ: 27470598
DIČ: CZ27470598
Bankovní spojení: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 221593727/0300
ID datové schránky: 8f7j5ha
(dále jako **poskytovatel**)

2. Základní pojmy

Základní pojmy jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.

3. Účel smlouvy a předmět plnění

3.1 Účelem smlouvy je zajištění funkčnosti softwarové aplikace **Databáze organizace** (dále také SW DO) používané objednatelem a vytvoření podmínek pro rychlé řešení problémů souvisejících s chodem aplikace a pro její optimalizaci.

3.2 Předmětem poskytování technické podpory poskytovatelem jsou činnosti specifikované v odst. 3.3 v úrovních 1. – 3., jejichž cílem je zajištění funkčnosti SW DO. Tato technická podpora bude probíhat průběžně po dobu účinnosti servisní smlouvy.

Součástí technické podpory je poskytování specialistů, nezbytných nástrojů a diagnostických prostředků tak, aby nahlášené servisní případy byly vyřešeny dle parametrů definovaných v článku 4 této smlouvy.

V rámci poskytování technické podpory budou objednateli k dispozici kontakty, na které lze nahlášovat servisní případy - viz příloha č. 1 této smlouvy.

Služby technické podpory budou prováděny převážně vzdáleně, v potřebných případech on-site u objednatele (SW DO je provozován v interním IT prostředí ČMI, konkrétně na serverech umístěných v lokalitě ČMI, Hvoždanská 2053/3, 148 00 Praha).

Po celou dobu služby bude vedena evidence servisních případů, která bude pravidelně v měsíčních intervalech předkládána objednateli.

3.3 Činnosti technické podpory jsou následující:

1. Úroveň technické podpory obsahuje činnosti spočívající v konzultacích a odstraňování problémů, u kterých není nutný zásah programátora, činnosti primární analýzy problémů, odstraňování problémů způsobených nesprávným postupem uživatelů, činnosti dohledu nad během SW DO.

V situaci, kdy nelze servisní případ vyřešit v rámci 1. Úrovně, dochází k předání servisního případu na 2. Úroveň.

2. Úroveň technické podpory obsahuje činnosti spočívající ve zpracování a detailní analýze servisních případů, komunikaci s objednatelem o průběhu řešení servisního případu a předpokládaných časech jeho vyřešení.

V situaci, kdy nelze servisní případ vyřešit v rámci 2. Úrovně, dochází k předání servisního případu na 3. Úroveň.

3. Úroveň technické podpory obsahuje činnosti spočívající v opravách chyb programu, Hotfix-Patch nebo vytvoření nové verze programu za účelem odstranění jeho chyb, činnosti drobných úprav vzhledu uživatelského rozhraní, činnosti instalací software a jeho nových verzí na příslušné technologie objednatele.

3.4 Předmětem poskytování technické podpory není správa a servis informačních technologií objednatele na kterých je SW DO provozován (servery, operační systémy atd.). Dále předmětem poskytování technické podpory SW DO nejsou úpravy SW spočívající zejména v rozšíření či modifikaci jeho funkcionality, upgrade či refactoring SW.

3.5 Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby zaplatit poskytovateli cenu dle čl. 7 této smlouvy.

4. SLA

Kvalita poskytované služby je zachycena následujícími parametry (Service Level Agreement, dále také SLA). V rámci řešení servisních případů bude vždy vyvinuto nejvyšší možné spravedlivě požadovatelné úsilí k tomu, aby kvalita služby byla dodržena. (Použité pojmy jsou definovány v příloze č. 2 této smlouvy.)

Parametr	Hodnota
Časový formát – dostupnost	7 x 24 (7 dní v týdnu, 24 hodin denně)
Reakční doba	8 hodin (do 8 hodin od nahlášení servisního případu)
Ukončení – doba do vyřešení servisního případu	Do 2 dnů při problému způsobujícím nefunkčnost SW Dle dohody (není definováno) pro ostatní požadavky

Ukončení – doba do vyřešení servisního případu se prodlužuje o zálohování dat a ev. obnovu dat či o čas nezbytné součinnosti ČMI a/nebo třetích stran (např. poskytovatele HW a OS, na kterém je SW provozován, provozovatele souvisejícího SW, dodavatele elektrické energie či internetové konektivity atd.). V případě neřešitelného servisního případu (technické důvody) bude informována odpovědná osoba ČMI pro rozhodnutí o alternativním řešení.

5. Práva a povinnosti objednatele

5.1 Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli součinnost. Jedná se zejména o:

- Umožnění přístupu do všech prostor, v nichž se předpokládá činnost spojená s prováděním technické podpory.
- Umožnění vzdáleného přístupu za účelem provádění technické podpory. Pod tímto přístupem se rozumí zejména RDP přístup na servery, na kterých je provozován SW DO.
- Informování o skutečnostech, které by mohly ovlivnit průběh poskytovaných služeb. Tímto se rozumí zejména o včasné informování před úpravami / odstávkami a dalšími činnostmi v IT prostředí objednatele, které mají vliv na SW DO.
- Zapůjčení vybraných částí technické dokumentace, které přímo souvisí s poskytováním technické podpory.

5.2 Objednatel je oprávněn provádět kontrolu činnosti poskytovatele a kontrolu plnění ustanovení této smlouvy. Vyskytnou-li se v činnosti poskytovatele nedostatky, je objednatel oprávněn požadovat jejich okamžité odstranění.

5.3 Osoby oprávněné jednat za objednatele ve věcech provozních a nahlašovat poskytovateli servisní případy jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

6.1 Poskytovatel je povinen se na výzvu objednatele seznámit s riziky a předpisy platnými na pracovištích objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

- 6.2 Poskytovatel upozorní objednatele na překážky na straně objednatele, které by mu neumožnily provádění předmětu této smlouvy řádně, například z důvodu ohrožení života a zdraví pracovníků objednatele či dalších osob, ohrožení provozu a bezpečného stavu technických zařízení a objektů, apod. a objednatel je povinen takové překážky neprodleně odstranit.

7. Cena

- 7.1 Cena za předmět plnění dle čl. 3 odst. 3.2 a 3.3 této smlouvy je stanovena formou měsíčního paušálu takto:

Služba	Cena bez DPH za 1 měsíc
Technická podpora SW DO	10 400,- Kč

- 7.2 Veškeré ceny jsou stanoveny bez DPH, k ceně bude připočtena sazba DPH platná dle příslušných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
- 7.3 Cenu za poskytované služby se zavazuje objednatel zaplatit bezhotovostně na základě poskytovatelem vystaveného daňového dokladu – faktury, který bude obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, na účet uvedený v daňovém dokladu.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu na konci kalendářního měsíce po předložení měsíční evidence servisních případů objednateli.
- 7.5 Splatnost jednotlivých daňových dokladů je 30 dnů od jejich doručení objednateli.
- 7.6 V případě, že míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem za kalendářní roky, ve kterých bude tato smlouva účinná, (tj. míry inflace od roku 2020 dále) přesáhnou v součtu výši 10%, bude automaticky od měsíce následujícího po měsíci, v němž tato skutečnost nastala, cena zvýšena o 10% a více poměrově.
- 7.7 V případě rozsáhlejších úprav resp. rozšíření funkcionality SW DO v průběhu účinnosti servisní smlouvy vedoucích k zvýšení nároků na technickou podporu SW DO bude vyvoláno jednání mezi smluvními stranami o aktualizaci ceny.

8. Ochrana informací

- 8.1 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.
- 8.2 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.

- 8.3 Povinnost mlčenlivosti platí bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
- 8.4 Obě smluvní strany souhlasí s uveřejněním plného znění této smlouvy, včetně případných dodatků a s uveřejněním dalších informací souvisejících s touto veřejnou zakázkou v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, a zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

9. Vyšší moc

- 9.1 Za vyšší moc je považována překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa. Vyšší moc je okolností vylučující odpovědnost, a to pouze po dobu, kterou trvá výše vymezená překážka.
- 9.2 Smluvní strany jsou povinné se vzájemně informovat o začátku a konci působení vyšší moci, a to ihned po jejím vzniku a ukončení prostřednictvím telefonu, datové schránky a e-mailu.

10. Smluvní pokuty

- 10.1 Smluvní pokuta při překročení maximální reakční doby uvedené v čl. 4 (SLA) je 1000,- Kč za každou překročenou hodinu v době, kdy poskytovatel poskytuje servisní podporu (tzn. že hodiny nad limit reakční doby v době, kdy dle zvoleného časového formátu poskytovatel servisní podporu neposkytuje, se do výpočtu pokuty nezahrnují).
- 10.2 Smluvní pokuta při překročení maximální doby ukončení – doby do vyřešení servisního případu – uvedené v čl. 4 (SLA) je 10 000,- Kč za každý překročený den v době, kdy poskytovatel poskytuje servisní podporu (tzn. že dny nad limit doby ukončení – doby do vyřešení servisního případu – v době, kdy dle zvoleného časového formátu poskytovatel servisní podporu neposkytuje, se do výpočtu pokuty nezahrnují).
- 10.3 Za pozdní úhradu faktury vyúčtuje poskytovatel objednateli smluvní úrok ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.4 Smluvní pokutu není možné uložit v případě okolnosti mající charakter vyšší moci.

11. GDPR

- 11.1 Obě smluvní strany se zavazují zpracovávat osobní údaje za účelem plnění předmětného smluvního vztahu, v souladu se zákonem 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon“), a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (dále jen „GDPR“).
- 11.2 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.
- 11.3 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 podléhají interním předpisům daného správce.

- 11.4 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.

12. Salvatorní klausule

- 12.1 Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

13. Závěrečná ujednání

- 13.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva nabývá účinnosti 1. dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla smlouva podepsána za předpokladu, že do té doby bude smlouva uveřejněna v registru smluv. V opačném případě nabývá smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.
- 13.2 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 13.3 Ukončit smluvní vztah založený touto smlouvou je možné vzájemnou písemnou dohodou účastníků nebo jednostrannou výpovědí kterékoliv smluvní strany bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce. Výpovědní doba se počítá od prvního kalendářního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď v písemné podobě prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Ukončením této smlouvy není dotčena povinnost smluvních stran vypořádat veškeré existující závazky vzniklé na základě této smlouvy, a to nejpozději do jednoho měsíce po ukončení smlouvy.
- 13.4 Odstoupit od této smlouvy je možné pouze v případě, že druhá smluvní strana podstatně poruší své povinnosti vyplývající z této smlouvy, nebo z důvodů stanovených občanským zákoníkem. Následky odstoupení od smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Odstoupení od smlouvy se však nedotýká nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a ochrany informací.
- 13.5 Smlouvu je možno měnit pouze na základě dohody formou písemných vzestupně číslovaných dodatků potvrzených oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.6 Smluvní strany budou řešit případné spory týkající se plnění smlouvy především vzájemným jednáním. Nedojde-li k vyřešení sporu dohodou, bude sporná záležitost řešena soudní cestou. Všechny spory budou řešeny podle českého práva.
- 13.7 Smluvní strany se v souladu s ust. § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na jiné místní příslušnosti soudu prvního stupně. Místně příslušný soud prvního stupně je soud, v jehož obvodu má sídlo Český metrologický institut.

- 13.8 Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 13.9 Tato smlouva je vyhotovena a podepsána v elektronické formě nebo v listinné formě ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží 1 vyhotovení.
- 13.10 Smluvní strany potvrzují, že jsou srozuměny s celým obsahem této smlouvy, že text smlouvy je prost nejasností a omylů, a že svůj souhlas s touto smlouvou potvrzený níže připojenými podpisy činí svobodně a vážně.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Seznam oprávněných osob a kontaktních informací

Příloha č. 2 – Definice použitých pojmů

V Praze dne:.....

V Pardubicích dne:

Za objednatele:

Za poskytovatele:

doc. RNDr. Jiří Tesař, Ph.D.

odborný ředitel pro fundamentální metrologii

Ing. Petr Čermák, jednatel

Příloha č. 1

Seznam oprávněných osob a kontaktních informací

- a) Osoby oprávněné jednat za objednatele ve věcech provozních a nahlašovat servisní případy

Jméno a role	Kontakt
XXX	XXX
XXX	XXX

- b) Kontakty pro příjem servisních případů

Jméno a role	Kontakt
XXX	XXX
XXX	XXX
XXX	XXX

Příloha č. 2

Definice použitých pojmů

Časový formát – dostupnost:

Dostupností se rozumí časové rozmezí, ve kterém je objednatel oprávněn nahlásit problém či požadavek. V případě přijatého hlášení problému či požadavku v době mimo *časový formát*, se jako termín nahlášení zaznamená čas začátku následujícího časového rozmezí *dostupnosti*.

Tzn.:

- při dostupnosti 5x12 lze problém či požadavek nahlásit telefonicky v době dostupnosti, či e-mailem kdykoliv. Při nahlášení problému či požadavku mimo dostupnost např. v sobotu v 22:00, se jako termín nahlášení zaznamená pondělí 7:00 (dostupností 5x12 se rozumí pracovní dny od 7:00 do 19:00).
- při dostupnosti 7x24 lze problém či požadavek nahlásit kdykoliv. Posun mezi nahlášením a zaznamenaným termínem nahlášení není relevantní.

Problém:

nefunkčnost software (závada způsobující nefunkčnost software)

Požadavek:

žádost objednatele: na provedení údržby software, na provedení drobných úprav software, na jeho dohled, na vykonání konzultací a na další související činnosti

Servisní případ:

každý *problém* či *požadavek*, nahlášený objednatelem, nebo samostatný (proaktivní) zákrok poskytovatele na software

Reakční doba:

Reakční dobou se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení (zaznamenaného času nahlášení) *problému* či *požadavku* do první reakce poskytovatele pro řešení problému či požadavku, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

Tzn.:

- při dostupnosti 5x12 a reakční době 8 hodin; pokud dojde k nahlášení servisního případu v sobotu v 22:00, proběhne první reakce poskytovatele nejdéle do 15:00 v pondělí (dostupností 5x12 se rozumí pracovní dny od 7:00 do 19:00)
- při dostupnosti 7x24 a reakční době 8 hodin; pokud dojde k nahlášení problému či požadavku v sobotu v 22:00, proběhne první reakce poskytovatele nejdéle do 6:00 v neděli

Vyřešení servisního případu

Vyřešením servisního případu se rozumí okamžik, kdy specialista poskytovatele ukončí řešení *servisního případu*, tj. uvede software objednatele do stavu před nahlášením *problému* nebo dokončí řešení nahlášeného *požadavku*. Ukončení řešení *servisního případu* může proběhnout na místě u objednatele, prostřednictvím telefonické konzultace nebo přes vzdálené připojení do sítě či systému objednatele

Ukončení - doba do vyřešení servisního případu

Dobou ukončení se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení *servisního případu* do jeho vyřešení specialistou poskytovatele, pokud není v konkrétním případě po dohodě s objednatelem stanoveno jinak

Tzn.:

- při dostupnosti 5x12 a době vyřešení servisního případu do 2 pracovních dní; pokud dojde k nahlášení problému v sobotu v 22:00, bude problém vyřešen do konce úterý.*
- při dostupnosti 7x24 a době vyřešení servisního případu do 2 dní; pokud dojde k nahlášení problému v sobotu v 22:00, bude problém vyřešen do pondělí 22:00.*