**Smlouva o** **poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje**

č. smlouvy Poskytovatele: SMO21005

č. smlouvy Nabyvatele: …………

**Popron Systems s.r.o.**

IČ: 61855162, DIČ: CZ61855162

Sídlo: Praha 1, Jungmannova 30, PSČ 110 00

Jejímž jménem jedná: Martin Nováček, jednatel společnosti

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 31495

dále jen „Poskytovatel“

a

**Mikrobiologický ústav AV ČR, v. v. i.**

se sídlem Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4

IČ: 61388971

Jejímž jménem jedná: Ing. Jiří Hašek, CSc., ředitel

dále jen „Nabyvatel“

1. **Úvodní ustanovení**
	1. Tato smlouva o údržbě je uzavřena v návaznosti na provedené zadávací řízení veřejné zakázky Ekonomický informační systém.
	2. Současně tato Smlouva o údržbě vychází z již uzavřené Licenční smlouvy č. SMO21003, na jejímž základě se Poskytovatel zavázal poskytnout Nabyvateli Licenci (tj. oprávnění k výkonu práva užít) k Informačnímu systému. Tam, kde tato smlouva používá pojem Licenční smlouva, jedná se o Licenční smlouvu uvedenou v tomto ustanovení, ledaže z okolností vyplývá něco jiného.
	3. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozporu této smlouvy a čl. 4.6 Licenční smlouvy uvedené v předchozím odstavci, mají přednost ustanovení této smlouvy.
2. **Předmět smlouvy**
	1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:
		1. Služby spojené s údržbou Informačního systému, získaného na základě Licenční smlouvy, případně Prováděcí smlouvy o vytvoření zakázkových vývojů uzavřených na základě Rámcové smlouvy – dále jen Údržba Informačního systému.
		2. Služby spojené s podporou užívání Informačního systému - dále jen Služby podpory.
	2. Údržba Informačního systému a Služby podpory Informačního systému dle této smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou předmětem již uzavřené Licenční smlouvy uvedené v této smlouvě nebo Smluv o vytvoření zakázkových dovývojů. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby Informačního systému a Služeb podpory Informačního systému a uvedou se formou dodatku k této smlouvě.
	3. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.
3. **Účel smlouvy**
	1. Účelem, pro který se Servisní smlouva uzavírá je zajištění plné funkčnosti a provozu schopnosti Informačního systému naimplementovaného dle Implementační smlouvy. Cílem Servisní smlouvy je poskytování servisních služeb provozní podpory, údržby a rozvoje EIS tak, aby Nabyvatel mohl efektivně, hospodárně, řádně a v termínech plnit své zákonné či smluvní povinnosti (dále také jen Servisní služby).
	2. Veškeré v Servisní smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky musí být primárně vykládány tak, aby realizací plnění ze strany Poskytovatele Objednatel dosáhl účelu.
4. **Údržba Informačního systému**
	1. Údržba Informačního systému zahrnuje:
		1. Vyřešení Oprávněných reklamací licencí Informačního systému formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami, které jsou přílohou Rámcové smlouvy.
		2. Předávání Upgrade prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.
		3. Legislativní update licencí Informačního systému spočívající v zajištění shody Informačního systému s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
		4. Technologický upgrade Informačního systému spočívající v zajišťování kompatibility Informačního systému s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.
5. **Služby podpory**
	1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 5.6 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedená výčtem v závorce.
	2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:
		1. Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání Informačního systému formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy, smluvní strany sjednávají nad rámec provozních podmínek, že celkové trvání telefonického Hotline je kromě věcného vymezení problému omezeno na maximálně 10 minut.
		2. Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality Informačního systému v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy
		3. Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené Poskytovatelem (v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).
		4. Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality Informačního systému. (v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).
		5. Předávání informací o změnách funkcionality Informačního systému provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade a předáním Zakázkových dovývojů (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
		6. Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality Informačního systému prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.
	3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:
		1. Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené Nabyvatelem, ledaže změna parametrizace byla provedena na písemnou žádost poskytovatele.
		2. Opravy dat v Informačním systému Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.
		3. Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).
		4. Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této smlouvy.
		5. Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačním systému v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele. Tímto není dotčena povinnost Poskytovatele provádět základní otestování funkčnosti ve svém prostředí.
		6. Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.
	4. Služby uvedené v předchozím odstavci 5.3 je možné řešit nad rámec této smlouvy a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.
	5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytované Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby ve sjednaném rozsahu dle přílohy č. 4 nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a jsou to:
		1. Rozšiřující školení uživatelů Informačního systému Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům (formou školení a formou osobní konzultace).
		2. Poradenská služba při rozvoji používání Informačního systému (formou školení a formou osobní konzultace).
		3. Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů (formou školení a formou osobní konzultace).
		4. Provedení základního upgrade Informačního systému v rozsahu vymezeném v dokumentaci Informačního systému (formou osobní konzultace).
		5. Dovývoje informačního systému včetně souvisejících činností (zpracování detailní analýzy, testování, školení uživatelů).
		6. Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.
	6. Nevyčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb podpory dle odstavce 5.5 je převoditelný do následujícího období/měsíce v průběhu kalendářního roku po předchozí dohodě stran. Minimální doba jedné konzultace v sídle Nabyvatele jsou 4 hodiny v celku.
	7. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:
		1. Extranet Poskytovatele (vyřizování záznamů Helpdesku dle Provozních podmínek)
		2. Osobní konzultace (v místě určeném Nabyvatelem i po telefonu)
		3. Telefonický a e-mailový hotline (kontakty uvedené v příloze č. 2 Rámcové smlouvy, případně doplněné o kontakty uvedené v příloze č. 3 této smlouvy)
		4. Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do Informačního systému Nabyvatele
		5. Odpověď na písemný elektronický dotaz
		6. Školení uživatelů Informačního systému Nabyvatele
		7. Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití
6. **Spolupráce smluvních stran**
	1. Obecná pravidla vzájemné součinnosti Smluvních stran jsou stanovena Rámcovou smlouvou.
	2. Jména odpovědných osob Poskytovatele a Nabyvatele jsou uvedena v Příloze č. 2 Rámcové smlouvy. V případě, že pro potřeby této smlouvy budou určeny jiné kontaktní osoby, uvedou se v Příloze č.3 této smlouvy.
	3. Podmínky zajištění garance funkčnosti Informačního systému a jeho záruky jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
	4. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Upgrade, postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách, které jsou v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy.
	5. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn, uvedenou v předchozím odstavci.
7. **Funkčnost Informačního systému**
	1. Garance funkčnosti Informačního systému a podmínky pro jeho provozování, které musí Smluvní strany splňovat, jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
	2. Postupy při poskytování služeb Údržby Informačního systému a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách, které jsou uvedeny v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy.
	3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| KategorieChyby/Nedostatku | Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení Nedostatku | Lhůta pro odstranění Chyby |
| A | Nejpozději do 8 pracovních hodin po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek  | V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 17 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek |
| B | Nejpozději do 2 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek | V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 10 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek |
| C | Do 12 pracovních dní po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek | V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu Informačního systému |

* 1. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz systému zajistí Správce IT (popř. externí poskytovatel IT služeb (outsourcing)), který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce systému a že každá nová osoba v roli Správce systému bude zaškolena výhradně absolvováním školení, které provádí za úplatu Poskytovatel. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce systému Nabyvatele možnost využívat služby Hotline.
	2. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním chyby a bude-li takové prodlení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální ceny Údržby Informačního systému dle odst. 7.1. této smlouvy, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie A, a 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby Informačního systému dle odst. 7.1. této smlouvy, za každý pracovní den, kdy došlo k prodlení Poskytovatele v případě chyby kategorie B. Maximálně však do výše ceny poskytovaných služeb dle odst. 7.1. Povinnost Poskytovatele uhradit takovou pokutu zaniká v případě, že prodlení s odstraněním chyby nezpůsobilo prokazatelné a vážné snížení komfortu užívání Informačního systému Nabyvatele.
1. **Cena a platební podmínky**
	1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 4.1 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách.
	2. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 5.2 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách.
	3. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb podle odstavce 5.5 této smlouvy ve sjednaném rozsahu. Cena za jednu hodinu služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb činí \_\_\_,- Kč. V rozsahu vymezeném při uzavření smlouvy, který je uveden v příloze č. 4, tyto služby činí:
		1. V roce 2022 \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách;
		2. V roce 2023 \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách;
		3. V roce 2024 \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách;
		4. V roce 2025 \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách;
		5. V roce 2026 \_\_\_,- Kč a je splatná v měsíčních splátkách.

Strany jsou oprávněny písemně dohodnout změnu rozsahu.

* 1. Celková cena za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí \_\_\_,- Kč ročně a je splatná v měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
	2. Souhrnná měsíční splátka roční ceny za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činní: \_\_\_,- Kč a je tvořena:
		1. Údržbou Informačního systému (odst. 8.1): \_\_\_,- Kč měsíčně;
		2. Službou podpory – standardní služby (odst. 8.2): \_\_\_,- Kč měsíčně;
		3. Službou podpory – nadstandardní služby (odst. 8.3): \_\_\_,- Kč měsíčně.
	3. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití jednotkové sazby za hodinu služby podpory – nadstandardní služby.
	4. Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Poskytovatele.
	5. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
	6. Splatnost řádně vystavené faktury, obsahující stanovené náležitosti, musí činit nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Nabyvateli.
1. **Změnové řízení**
	1. Každá Strana může kdykoli během doby trvání Servisní smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech Servisních služeb. Žádná Strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Nabyvatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.
	2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných Servisních služeb.
	3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé Straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy Servisních služeb.
	4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Nabyvatelem podklady na změnové řízení.
	5. Pokud má změna dopad do této smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku k této smlouvě. Jakékoliv změny této smlouvy musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s vyhrazenou změnou závazku ve smyslu § 100 ZZVZ, resp. za podmínek ustanovení § 222 ZZVZ.
	6. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
	7. Nevyjádří-li se Nabyvatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
	8. Poskytovatel se zavazuje, že v případě potřeby změn infrastruktury na straně Nabyvatele, poskytne veškerou součinnost související i se změnou konfigurace či umístění HW.
2. **Závěrečná ustanovení**
	1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti k 1.1.2022.
	2. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
	3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
	4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:
	5. Přílohy:
		1. Příloha č. 1 – Popis role Správce IT
		2. Příloha č. 2 – Ceník služeb
		3. Příloha č. 3 – Kontaktní osoby
		4. Příloha č. 4 – Rozsah nadstandardních služeb podpory

V Praze dne ………………….

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nabyvatel Poskytovatel