

SERVISNÍ SMLOUVA
„Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie“


Číslo smlouvy objednatele: 21/7700/0095

Číslo smlouvy poskytovatele: OP14781

Smluvní strany


Česká republika – Generální finanční ředitelství


se sídlem: Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1

zastoupena: , ředitel Sekce informatiky

IČO: 72080043

DIČ: CZ72080043

bankovní spojení: 

číslo účtu: 

(dále jen „**objednatel**“) na straně jedné

a

IXPERTA s.r.o.


se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha – Libeň


zastoupena:  jednatelem

zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991

IČO: 27599523

DIČ: CZ27599523

bankovní spojení: 

číslo účtu: 

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně druhé

(dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavírají na základě výsledků zadávacího řízení o veřejné zakázce s evidenčním číslem 13/2021 s názvem „**Zajištění servisní podpory centrální IP telefonie**“, realizovaného jako nadlimitní veřejná zakázka dle § 56 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto

Servisní smlouvu
na zajištění servisní podpory centrální IP telefonie

(dále jen „**smlouva**“)

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem plnění této smlouvy je zajištění servisní podpory stávající centrální IP telefonie založené na systému OpenScape Voice, blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**technologie**“). Servisní podporou se rozumí zajištění formou SLA lokální podporu technologie společnosti Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG prostřednictvím certifikovaného partnera, a to v rozsahu dle čl. 2. této smlouvy (dále jen „**servisní podpora**“ nebo jen „**služby**“).
- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za výše uvedené plnění cenu ve výši a za podmínek stanovených v této smlouvě.

2. Rozsah servisní podpory

- 2.1. Servisní podporou se rozumí poskytování odborných služeb souvisejících s užíváním nasazené technologie. Servisní podpora zahrnuje 3 kategorie služeb:
- 2.1.1. Základní technická podpora (**kategorie A**)
 - 2.1.2. SW a HW podpora (**kategorie B**)
 - 2.1.3. Konfigurační a servisní podpora a školení (**kategorie C**)
- 2.2. Základní technická podpora (kategorie A) spočívá ve službách uvedených níže v tabulce pod čísly 1 – 4 a jedná se zejména o provoz HelpDesku a elektronického webového portálu v režimu 24/7/365 a garantovanou dobou opravy, jejíž bližší specifikace je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy a v článku 3. této smlouvy. Pojmem „24/7/365“ se rozumí technická podpora poskytovaná nepřetržitě včetně mimopracovní doby.
- 2.3. SW a HW podpora (kategorie B) spočívá ve službách uvedených níže v tabulce pod čísly 5 – 8 a jedná se zejména o průběžné zajištění aktualizací software (SW) tj. firmware, patche, atp., jejichž bližší specifikace je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. Poskytovatel je dále povinen v rámci této kategorie zajistit výměnu náhradních dílů nasazené technologie hardware (HW) v případě závady, opotřebení, atp. Poskytovatel je dále povinen mít ve stálých skladových zásobách náhradní díly (HW) v takovém rozsahu, aby bylo možné závadu odstranit již během prvního zásahu.
- 2.4. Konfigurační a servisní podpora a školení (kategorie C) spočívá ve službách uvedených níže v tabulce pod čísly 9 -10 a jedná se o provádění konfiguračních a konzultačních hodin Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice) a dále se jedná o servisní podporu a poskytování školení od Specialisty na tarifikační SW WIN-TEL. Tyto služby budou objednateli poskytovány na základě objednávek dle čl. 4. odst. 4. 3. této smlouvy.
- 2.5. Jednotlivé kategorie služeb jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	Číslo	Název služby servisní podpory
A	1	Provoz HelpDesku - v režimu 24/7/365
A	2	Provoz elektronického webového portálu - v režimu 24/7/365
A	3	Garantovaná reakční doba (Response time)
A	4	Garantovaná doba opravy (Fix time)
B	5	Náhradní díly HW
B	6	SW podpora (SSP) výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. - v rozsahu 1 x ročně
B	7	Upgrade/aktualizace SW výrobce Unify Software & Solutions GmbH & Co. KG. - v rozsahu 1 x ročně
B	8	Upgrade/aktualizace centrální SW tarifikace WIN-TEL

		v rozsahu 1 x ročně
C	9	Konfigurační a konzultační hodiny Specialisty OpenScape Enterprise (OpenScape Voice)
C	10	Servisní podpora a školení Specialisty na tarifikační SW WIN-TEL

3. Způsob provádění servisní podpory kategorie A a B

- 3.1. Nastane-li porucha, selhání nebo jakékoliv problémy s funkčností technologie (dále jen „**závada**“), zavazuje se poskytovatel vynaložit veškeré potřebné úsilí k nalezení takového řešení, po jehož realizaci se nebude závada nadále projevovat.
- 3.2. Závady (včetně případného odhadu kategorie závažnosti závad) objednatel nahláší poskytovateli prostřednictvím HelpDesku. Nahlašování závad touto formou může být objednatelem prováděno v kteroukoliv dobu (24/7/365), komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem bude probíhat výhradně v českém jazyce. Závady nahlášené mimo pracovní dobu, musí být nahlášený kromě záznamu do HelpDesku také telefonicky na kontaktní telefon poskytovatele: +420 26606 3333. Pracovní dobou se rozumí pondělí – pátek od 8:00 – do 17:00 hod.
- 3.3. Poskytovatel po nahlášení závady objednatelem, v garantované reakční době dle kategorie závady, potvrdí prostřednictvím HelpDesku nahlášení závady s předběžným oznámením termínu zahájení odstraňování závady, která bude stanovena v souladu s garantovanou dobou opravy. Garantované doby opravy, garantované reakční doby a jednotlivé kategorie závad jsou blíže specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy. Lhůty pro řešení závad se počítají od nahlášení závady objednatelem na Helpdesk.
- 3.4. Po nahlášení závady poskytovatel zaeviduje závadu také do tzv. interní databáze řešených závad spravované poskytovatelem (dále jen „**elektronický webový portál**“), kde bude řešené závadě přiděleno jednoznačné identifikační číslo závady (ID) pro zpětnou kontrolu řešení závad. Bližší specifikace elektronického webového portálu je uvedena v příloze č. 2 smlouvy. Oprávněná osoba objednatele má právo se kdykoliv informovat na stav řešení závady na adrese elektronického webového portálu: <https://jira.ixperta.com/servicedesk/customer/portals> nebo telefonicky na kontaktním telefonu poskytovatele: +420 26606 3333.
- 3.5. Každá závada je po jejím nahlášení zařazena ze strany poskytovatele do kategorie závad, podle které se také určí prioritizace řešení závady. Při zařazení závady do kategorie závažnosti zohlední poskytovatel případný názor objednatele. Závady nahlášené objednatelem budou řešeny podle kategorie závažnosti v pořadí tak, jak byly přijaty prostřednictvím aplikace Helpdesk. V rámci každé kategorie závažnosti závady bude brán zřetel na to, která závada byla ohlášena dříve.
- 3.6. Objednatel má právo žádat o změnu kategorie závady, pokud nesouhlasí se zařazením závady. Určená kategorie závažnosti závady musí odpovídat závažnosti hlášené závady, resp. aktuálnímu stavu řešení závady, přičemž bude zohledněn případný názor oprávněné osoby objednatele. Rozpory ve stanovení kategorie závažnosti závady budou řešeny oprávněnými osobami smluvních stran.
- 3.7. Závada může být uzavřena jako vyřešená pouze se souhlasem oprávněné osoby objednatele, uděleným prostřednictvím HelpDesku.
- 3.8. Garantovaná doba opravy blíže specifikovaná v příloze č. 2 této smlouvy se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou byl servisní zásah pozastaven na základě rozhodnutí objednatele, případně o dobu, po kterou nebyl umožněn pracovníkům poskytovatele přístup k servisované technologii.

- 3.9.** Aplikaci HelpDesk a elektronický webový portál poskytovatel poskytne objednateli v rámci servisní podpory v režimu (24/7/365) a tyto aplikace bude provozovat na vlastní náklady. V rámci těchto aplikací bude mít objednatel přístup k aktuálnímu stavu řešení dané závady.
- 3.10.** Servisní zásah, který musí být zajištěn v garantované době opravy, bude vždy předem na místo zásahu ohlášen. Servisní podpora technologie bude prováděna nepřetržitě. Servisní zásah bude proveden na základě individuální dohody poskytovatele a objednatele. Objednatel se zavazuje zajistit po výše uvedené dobu přístup pracovníka poskytovatele provádějícího servisní zásah k dotčenému zařízení. Provedení servisního zásahu bude dokladováno objednateli na základě podepsaného Potvrzení o provedení práce a o případné spotřebě náhradních dílů - HW.
- 3.11.** Seznam pracovníků, tj. členů realizačního týmu poskytovatele pověřených prováděním servisní podpory v rámci této smlouvy je uveden v příloze č. 5 této smlouvy (dále jen „**seznam pracovníků**“).
- 3.12.** V případě změny, doplnění či nahrazení pracovníka ze seznamu pracovníků poskytovatele pověřených prováděním servisní podpory v rámci této smlouvy, je poskytovatel povinen objednatele o této skutečnosti neprodleně informovat a současně je povinen, na základě písemného vyžádání objednatele, předložit kopii platného potvrzení požadovaného stupně proškolení (platný certifikát) nového pracovníka či doklady k prokázání odborné kvalifikace nového pracovníka požadované v zadávacím řízení (realizační tým) výše uvedené veřejné zakázky. Případná změna seznamu pracovníků poskytovatele musí být písemně oznámena objednateli. Taková změna však nebude považována za změnu smlouvy podléhající dodatku ke smlouvě.
- 3.13.** Výsledkem servisního zásahu vždy musí být plně funkční technologie. Náhradní díly - HW, které budou použity k opravě, budou nové a certifikované výrobem.
- 3.14.** Za ukončení servisního zásahu dle této smlouvy je považován stav, kdy pracovníci objednatele mohou zahájit práci s technologií, kdy technologie poskytuje požadované funkčnosti v plném rozsahu.
- 3.15.** Zahrnuje-li servisní služba výměnu náhradního dílu - HW nebo jeho části, stává se nahrazená položka vlastnictvím poskytovatele, který je povinen nakládat s ní v souladu s příslušnými obecně závaznými předpisy upravujícími ekologickou likvidaci odpadů, a to zejména zák. č. 541/2020 Sb., zákon o odpadech a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Nahrazující položka se stává vlastnictvím objednatele. Objednatel se zavazuje, že předtím, než poskytovatele vymění HW nebo jeho část, odstraní veškeré komponenty, díly, úpravy, doplňky a přídatná zařízení, pro něž poskytovatel neposkytuje servis, a to pokud to bude funkčně možné.
- 3.16.** Poskytovatel se zavazuje, že zajistí, aby vyměňované položky (náhradní díly) HW nebyly zatíženy právy třetích stran či jinak nebyla znemožněna jejich výměna, v opačném případě odpovídá poskytovatel za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
- 3.17.** Poskytovatel před jakýmkoli servisním zásahem dle této smlouvy sdělí objednateli, zda je nutno před servisním zásahem provést zálohu uživatelských dat, obsažených v technologii. Pokud ano, sdělí poskytovatel objednateli typ a rozsah potřebné zálohy uživatelských dat obsažených v technologii. Objednatel odpovídá za to, že taková záloha bude před servisním zásahem provedena.
- 3.18.** Servisní podpora služeb z kategorie B prováděná jednou (1) ročně, tj. zajištění aktualizací software servisované technologie bude provedena po vzájemné dohodě smluvních stran.

4. Způsob provádění servisní podpory kategorie C

- 4.1. Kategorie C služeb spočívá v provádění konfiguračních a konzultačních hodin poskytovaných Specialistou OpenScape Enterprise (OpenScape Voice), a dále provádění servisní podpory a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL poskytované Specialistou na tarifikační SW WIN-TEL, uvedených v příloze č. 5 této smlouvy. V případě změny pracovníka uvedeného v seznamu pracovníků se uplatní obdobně postup dle článku 3. odst. 3.12 této smlouvy.
- 4.2. Plnění servisní podpory Kategorie C bude poskytováno na základě jednotlivých objednávek objednatele dle jeho potřeb po celou dobu účinnosti smlouvy, a to postupem a za podmínek stanovených v tomto článku smlouvy.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na následujícím procesu uzavírání objednávek. Objednatel zašle poskytovateli svůj požadavek na poskytnutí konkrétních služeb kategorie C, tj. druh školení či konzultačních služeb a požadovaný časový rozsah čerpání, prostřednictvím HelpDesk (dále jen „**objednávka**“). Poskytovatel může bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne doručení objednávky, požádat o doplnění či upřesnění specifikace objednávky. V případě, že poskytovatel v této lhůtě o doplnění objednávky nepožádá, je povinen Objednávku akceptovat, tj. zaslat objednateli ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení objednávky, potvrzení této objednávky prostřednictvím Helpdesk.

5. Místo plnění a doba trvání smlouvy

- 5.1. Místem plnění pro provádění servisní podpory jsou jednotlivá územní pracoviště objednatele uvedená v příloze č. 3 této smlouvy.
- 5.2. Stanovení místa plnění dle odst. 1 tohoto článku nevylučuje, aby poskytovatel servisní podporu poskytoval na libovolném místě, pokud povaha těchto činností a úkonů nevyžaduje, aby byly prováděny v místě plnění.
- 5.3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do vyčerpání maximální souhrnné ceny dle čl. 6. odst. 6.6 smlouvy.
- 5.4. Smlouva nabývá účinnosti dne 1. 5. 2021 za předpokladu, že bude uveřejněna v registru smluv nejpozději tohoto dne, jinak nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, kdy byla smlouva uveřejněna v registru smluv.
- 5.5. Účinnost smlouvy zaniká vyčerpáním maximální souhrnné ceny uvedené v článku 6. odst. 6.6 této smlouvy.
- 5.6. Doba trvání této smlouvy může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 5.7. Smluvní strany mají právo tuto smlouvu vypovědět ve tří (3) měsíční výpovědní lhůtě bez udání důvodu, která započne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 5.8. Dosáhne-li cena za poskytování servisní podpory dle této smlouvy takové výše, že služby není možné provést bez překročení maximální souhrnné ceny dle čl. 6 odst. 6.6 smlouvy, má každá smluvní strana právo od smlouvy odstoupit. Ustanovení čl. 12 odst. 12.4 smlouvy se použije obdobně.
- 5.9. Výpovědní lhůta může být kratší v případě dosažení vyčerpání maximální souhrnné ceny.

- 5.10.** V případě předčasného ukončení této smlouvy jsou si obě smluvní strany povinny vzájemně vyrovnat všechny doposud existující závazky tak, aby nedošlo k bezdůvodnému obohacení ani jedné smluvní strany.

6. Cena a platební podmínky, akceptace služeb

- 6.1.** Cena za servisní podporu prováděnou podle této smlouvy se skládá z těchto částí:

- 6.1.1. Cena za poskytování servisní podpory **kategorie A** je sjednána jako cena za jeden (1) kalendářní měsíc a činí:

cena bez DPH: 46 400 Kč bez DPH (slovy: čtyřicet šest tisíc čtyři sta korun českých)

výše DPH (21%): 9 744 Kč (slovy: devět tisíc sedm set čtyřicet čtyři korun českých)

cena včetně DPH: 56 144 Kč (slovy: padesát šest tisíc sto čtyřicet čtyři korun českých)

- 6.1.2. Cena za poskytování servisní podpory **kategorie B** -SW a HW podpora, je sjednána jako cena za jeden (1) kalendářní měsíc a činí:

cena bez DPH: 138 000 Kč bez DPH (slovy: sto třicet osm tisíc korun českých)

výše DPH (21%): 28 980 Kč (slovy: dvacet osm tisíc devět set osmdesát korun českých)

cena včetně DPH: 166 980 Kč (slovy: sto šedesát šest tisíc devět set osmdesát korun českých)

- 6.1.3. Konfigurační a servisní podpora **kategorie C** je sjednána jako cena za jednu (1) člověkohodinu, kdy cena za jednu (1) člověkohodinu činí:

- a) za konfigurační a konzultační hodiny poskytované Specialistou OpenScape Enterprise (OpenScape Voice):

cena bez DPH: 1 690 Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc šest set devadesát korun českých)

výše DPH (21%): 354,90 Kč (slovy: tři sta padesát čtyři korun českých devadesát haléřů)

cena včetně DPH: 2 044,90 Kč (slovy: dva tisíce čtyřicet čtyři korun českých devadesát haléřů)

- b) za servisní podporu a školení centrálního tarifikačního SW WIN-TEL poskytované Specialistou na tarifikační SW WIN-TEL:

cena bez DPH: 1 690 Kč bez DPH (slovy: jeden tisíc šest set devadesát korun českých)

výše DPH (21%): 354,90 Kč (slovy: tři sta padesát čtyři korun českých devadesát haléřů)

cena včetně DPH: 2 044,90 Kč (slovy: dva tisíce čtyřicet čtyři korun českých devadesát haléřů)

- 6.2.** Na konci každého kalendářního měsíce bude v elektronické formě na základě výpisu z HelpDesk vyhotoven akceptační protokol poskytnutých služeb dle jednotlivých kategorií (dále jen „**akceptační protokol**“). Elektronicky podepsaný (uznávaným elektronickým podpisem) akceptační protokol je poskytovatel povinen zaslat

objednateli emailovou zprávou na adresu oprávněné osoby objednatele ve věcech akceptace služeb dle čl. 10. odst. 10.4.1. smlouvy. Objednatel podepsaný akceptační protokol ze strany poskytovatele ve lhůtě 5 dnů od jeho doručení akceptuje, případně ve stejné lhůtě sdělí poskytovateli své výhrady (uvedením do akceptačního protokolu). Poskytovatel je povinen výhrady objednatele napravit ve lhůtě 5 dnů od sdělení objednatele a v této lhůtě je povinen zaslat objednateli k opakované akceptaci jednostranně podepsaný akceptační protokol. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že akceptační protokol se považuje za schválený (akceptovaný) dnem podpisu akceptačního protokolu oprávněnou osobou objednatele ve věcech akceptace služeb. Vzor akceptačního protokolu tvoří přílohu č. 4 smlouvy. Tento akceptační protokol bude současně podkladem pro fakturaci dle odst. 6.8 tohoto článku smlouvy.

6.2.1. V případě služeb kategorie B budou přílohou akceptačního protokolu všechna Potvrzení o provedení práce a o případné spotřebě náhradních dílů – HW poskytnutá v průběhu daného kalendářního měsíce.

6.2.2. V případě služeb kategorie C bude přílohou akceptačního protokolu soupis skutečně provedených služeb kategorie C, včetně popisu a přesné specifikace časového rozsahu poskytování těchto služeb.

6.3. Platba za servisní podporu

6.3.1. Paušální platba za základní technickou podporu (kategorie A) se uskuteční v pravidelných měsíčních splátkách ceny dle odst. 6.1.1. tohoto článku smlouvy, a to vždy zpětně na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce, za které se platí. Podkladem pro fakturaci bude akceptační protokol podepsaný smluvními stranami, jehož vzor je uveden v příloze č. 4 této smlouvy. Bude-li poskytovatel vykonávat servisní podporu jen po část kalendářního měsíce, náleží mu za takový měsíc pouze poměrná část ceny.

6.3.2. Paušální platba za SW a HW podporu (kategorie B) se uskuteční v pravidelných měsíčních splátkách ceny dle odst. 6.1.2. této smlouvy, vždy zpětně na základě faktury vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce, za které se platí. Podkladem pro fakturaci bude akceptační protokol, jehož přílohou budou všechna Potvrzení o provedení práce a o případné spotřebě náhradních dílů – HW poskytnutá v průběhu fakturovaného kalendářního měsíce.

6.3.3. Konfigurační a servisní podpora (kategorie C) ve výši skutečně provedených hodin x hodinová sazba se uskuteční zpětně za kalendářní měsíc v ceně dle odst. 6.1.3. této smlouvy na základě faktury vystavené poskytovatelem s vyúčtováním DPH, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty. Podkladem pro fakturaci bude akceptační protokol, ve kterém bude uveden soupis skutečně provedených služeb kategorie C, včetně popisu a přesné specifikace časového rozsahu poskytování těchto služeb.

6.4. Veškeré ceny dohodnuté v této smlouvě jsou ceny vyjádřené v korunách českých, platba bude provedena výhradně v této měně.

6.5. Smluvní cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním celého předmětu smlouvy.

6.6. Smluvní strany se dohodly, že celkový souhrn plnění po dobu účinnosti této smlouvy, nesmí přesáhnout částku ve výši **10.100.000,- Kč bez DPH** (slovy: deset milionů jedno sto tisíc korun českých), dále jen „**maximální souhrnná cena**“.

- 6.7.** Změna smluvní ceny vč. DPH je možná v případě, že dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 6.8.** Fakturu za předmětný kalendářní měsíc vystaví poskytovatel nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je poslední den kalendářního měsíčního intervalu. Jednotlivé položky faktury budou rozčleněny dle jednotlivých kategorií služeb ve smyslu čl. 6.3 této smlouvy a přílohou každé faktury bude též akceptační protokol, případně další přílohy dle odst. 6.2 tohoto článku smlouvy.
- 6.9.** Faktura musí obsahovat číslo smlouvy a náležitosti dle platných právních předpisů, a to zejména náležitosti dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku, případně náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 6.10.** Faktura musí být vystavena ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeného v záhlaví smlouvy. Je-li poskytovatel plátcem DPH, musí se jednat o bankovní účet zveřejněný způsobem umožňující dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 6.11.** Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení objednateli. Splatnost faktury doručené objednateli v období od 20. prosince do 31. ledna je 60 dní, nedohodnou-li se v konkrétním případě smluvní strany jinak. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele na bankovní účet poskytovatele.
- 6.12.** Fakturu poskytovatel objednateli doručí písemně buď v listinné podobě na adresu Oddělení komunikačních technologií a monitoringu Generálního finančního ředitelství, Žitná 563/12, 120 00 Praha 2 nebo elektronicky do datové schránky objednatele (IDDS: p9iwj4f) či na emailovou adresu faktura7000@fs.mfcr.cz. Objednatel upřednostňuje elektronické faktury vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také elektronické faktury ve formátu PDF. Případná změna emailové adresy pro zaslání faktury je vůči poskytovateli účinná jejím písemným oznámením ze strany objednatele, k této změně smlouvy není vyžadován písemný dodatek ke smlouvě.
- 6.13.** Objednatel má právo fakturu před uplynutím lhůty její splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou, nespĺňuje-li požadované náležitosti. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit. Nová lhůta splatnosti v délce 30 (60) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury objednateli.
- 6.14.** Platba bude provedena výhradně v české měně a rovněž všechny cenové údaje budou uvedeny v této měně.
- 6.15.** Smluvní strany se dohodly, že je-li poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení, je objednatel oprávněn zaplatit poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude objednatel poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona o DPH bez zbytečného odkladu.

7. Vyhrazené změny závazku

- 7.1. Objednatel předpokládá, že stávající servisovaná technologie specifikovaná v příloze č. 1 smlouvy, může být v průběhu trvání smlouvy postupně rozšiřována. Z tohoto důvodu se smluvní strany dohodly, že je objednatel oprávněn využít vyhrazené změny závazku ve smyslu § 100 odst. 1 ZZVZ, spočívající v rozšíření servisované technologie.
- 7.2. Objednatel předpokládá, že může po dobu účinnosti této smlouvy dojít k rozšíření servisované technologie, a to v maximálním rozsahu navýšení o 50 % oproti současnému stavu, tj. oproti počtu servisované technologie uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě rozšíření počtu servisované technologie, bude adekvátně navýšena paušální cena za servisní podporu kategorie B dle čl. 6. odst. 6.1.2 dle této smlouvy. Ostatní kategorie služeb zůstanou touto změnou nedotčeny.
- 7.4. Uplatněním vyhrazené změny závazku dle tohoto článku nesmí dojít k překročení maximální souhrnné ceny dle čl. 6. odst. 6. 6. této smlouvy.
- 7.5. Vyhrazená změna závazku dle tohoto článku smlouvy může být provedena pouze po vzájemné dohodě smluvních stran, a to formou písemného dodatku ke smlouvě.

8. Povinnosti poskytovatele

- 8.1. Poskytovatel je povinen řádně poskytovat servisní podporu ve lhůtách a rozsahu stanovém touto smlouvou s vynaložením odborné péče a znalostí.
- 8.2. Poskytovatel se zavazuje, že servisní podpora bude svou technickou úrovní odpovídat zadávacím podmínkám objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
- 8.3. Poskytovatel je povinen vést řádnou evidenci servisní podpory v aplikaci HelpDesk.
- 8.4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při poskytování servisní podpory podle této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy České republiky, vztahující se k vykonávané činnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob objednatele.

9. Povinnosti objednatele

- 9.1. Objednatel se zavazuje za řádné a včasné poskytování servisní podpory uhradit poskytovateli řádně a včas smluvní cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 6 této smlouvy.
- 9.2. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli řádně a včas maximální potřebnou součinnost, která je nezbytná pro řádné a včasné plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.
- 9.3. Objednatel se zavazuje přijímat opatření, která umožní poskytovateli bezodkladné zahájení poskytování servisní podpory v místech plnění.
- 9.4. Objednatel je povinen před vstupem poskytovatele do místa plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními objednatele a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním servisní podpory. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje, že následně provede řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování servisní podpory prostřednictvím poskytovatele

(dále jen „pracovníci poskytovatele“) a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů pracovníky poskytovatele.

10. Oprávněné osoby

- 10.1.** Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu (dále jen „**oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci předávacích procedur dle této smlouvy, jsou kontaktními osobami a jsou oprávněny připravovat dodatky ke smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 10.2.** Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu smlouvy nebo jejího předmětu.
- 10.3.** Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke smlouvě, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit. Změna je účinná vůči druhé smluvní straně prvním pracovním dnem následujícím po dni doručení písemného oznámení o změně.
- 10.4.** Smluvní strany se dohodly na dále uvedených oprávněných osobách, které budou za smluvní strany jednat.

10.4.1 Oprávněné osoby objednatele:

ve věcech smluvních:

[REDACTED]

ve věcech akceptace služeb:

[REDACTED]

ve věcech technických:

E [REDACTED]

10.4.2 Oprávněné osoby poskytovatele:

ve věcech smluvních:

[REDACTED]

ve věcech technických:

[REDACTED]

11. Smluvní pokuty

- 11.1.** Smluvní strany sjednávají pro případ porušení smluvních povinností smluvní pokuty.
- 11.2.** Za nedodržení termínů stanovených pro jednotlivé kategorie závad v rámci servisní podpory dle přílohy č. 2 této smlouvy, je objednatel oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty v této výši:
- 0,03 % z maximální souhrnné ceny bez DPH v případě kategorie závad K1 za každou i započatou hodinu prodlení v rámci garantované reakční doby (Response time) i garantované doby opravy (Fix time),
 - 0,02 % z maximální souhrnné ceny bez DPH v případě kategorie závad K2 za každou i započatou hodinu prodlení v rámci garantované reakční doby (Response time) i garantované doby opravy (Fix time),

- c. 0,01 % z maximální souhrnné ceny bez DPH v případě kategorie závad K3 za každou i započatou hodinu prodlení v rámci garantované reakční doby (Response time) i garantované doby opravy (Fix time).

- 11.3.** Objednatel je dále oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení v případě neinformování objednatele o změně poddodavatele ve smyslu čl. 3. odst. 3. 12. smlouvy.
- 11.4.** Objednatel je dále oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení v případě nedodržení termínu stanoveného pro potvrzení objednávky dle čl. 4. odst. 4.3 této smlouvy.
- 11.5.** Objednatel je dále oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000 bez DPH za každý neoriginální náhradní díl HW –ve smyslu čl. 3 odst. 3.13 této smlouvy.
- 11.6.** V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky, má oprávněná smluvní strana právo na zaplacení úroku z prodlení v zákonné výši.
- 11.7.** Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení s odstraněním výhrad objednatele k akceptačnímu protokolu, případně se zasláním nového akceptačního protokolu ve smyslu čl. 6. odst. 6. 2. smlouvy.
- 11.8.** Objednatel je oprávněn po poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 Kč bez DPH za každý i započatý den prodlení v případě nedodržení termínu stanoveného pro předložení pojistné smlouvy (pojistného certifikátu) dle čl. 14 odst. 14.2. této smlouvy.
- 11.9.** Smluvní pokutu lze uložit opakovaně a to za každý jednotlivý případ.
- 11.10.** Smluvní pokutu uhradí poskytovatel na bankovní účet objednatele ve lhůtě splatnosti 30 dnů od doručení jejího vyúčtování, nedohodnou-li se smluvní strany v konkrétním případě jinak.
- 11.11.** Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 11.12.** Jakékoliv omezování výše případných sankcí ze strany poskytovatele se nepřipouští.
- 11.13.** Poskytovatel odpovídá za veškerou újmu způsobenou objednateli porušením smlouvy v plné výši. Náhrada újmy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.14.** Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se nezapočítává do případné náhrady újmy. Případná újma bude hrazena v penězích, je-li to dobře možné a žádá-li to poškozený, hradí se škoda uvedením do předešlého stavu.

12. Odstoupení od smlouvy

- 12.1.** Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy v souladu s občanským zákoníkem, zejm. dojde-li druhou smluvní stranou k porušení smlouvy podstatným způsobem ve smyslu § 2002 a násl. občanského zákoníku.
- 12.2.** Za porušení smlouvy podstatným způsobem se považuje zejména:
- a. opakované (min. 2x) nesplnění garantované reakční doby o více jak 3 hodiny;
 - b. opakované (min. 2x) nesplnění garantované doby odezvy o více jak 3 hodiny;

- c. opakované neplnění smlouvou stanovených termínů (min. 2x) ze strany poskytovatele
- d. realizace předmětu plnění v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
- e. opakované (min. 2x) jiné porušení povinností poskytovatele, které nebude odstraněno ani do patnácti (15) kalendářních dní od prokazatelného doručení výzvy objednatele k nápravě, případně od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené;
- f. opakované (min. 2x) prodlení objednatele s úhradou platby déle než 30 dnů po splatnosti faktury, pokud objednatel nezjedná nápravu ani do 20 dnů od doručení písemného oznámení poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu;
- g. pokud poskytovatel nedodrží povinnost povinného pojištění dle čl. 14 odst. 14.2. této smlouvy

12.3. Objednatel je mimo jiné oprávněn od smlouvy odstoupit v případech, že:

- a. poskytovatel vstoupí do likvidace;
- b. je proti poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost, nebo
- c. je proti poskytovateli zahájeno trestní stíhání.

12.4. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.

12.5. Ukončením smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se nároků z odpovědnosti za vady a ze záruky za jakost, nároků z odpovědnosti za škodu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně důvěrných informací, ani další ustanovení o právech a povinnostech, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení smlouvy.

13. Uveřejňování informací

13.1. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva včetně jejích příloh a případných dodatků bude uveřejněna na internetových stránkách objednatele a na profilu zadavatele (objednatel), a bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.

13.2. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel může uveřejnit na profilu zadavatele výši skutečně uhrazené ceny za plnění smlouvy.

14. Pojištění

14.1. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou pojistnou smlouvu na pojištění vlastní odpovědnosti za újmu způsobenou při výkonu podnikatelské činnosti, případně pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti z veškeré jeho provozní činnosti, a to ve výši minimálně 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých). Kopii této pojistné smlouvy nebo prosté kopie pojistného certifikátu bude objednateli předložena před podpisem smlouvy. Toto pojištění se musí rovněž vztahovat na veškeré újmy vzniklé činností či opomenutím poskytovatele v souvislosti s plněním Smlouvy

14.2. Kopii platné pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění předložil poskytovatel objednateli před podpisem smlouvy. V případě uzavření nové pojistné smlouvy v průběhu trvání této smlouvy je poskytovatel povinen předložit objednateli kopii nové pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění do 5 dnů

od jejího uzavření. Objednatel je oprávněn si v průběhu trvání této smlouvy vyžádat předložení kopie platné pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění, má-li podezření, že požadované pojištění dle odst. 14. 1. tohoto článku smlouvy již netrvá, a poskytovatel je povinen požadované do 5 dnů předložit objednateli. Nepředložil-li poskytovatel kopii platné pojistné smlouvy nebo jiné potvrzení o uzavřeném pojištění dle předchozí věty, považuje se pro účely práva objednatele na odstoupení od smlouvy (čl. 12 odst. 12. 2. písm. e) smlouvy), že není pojištěn ve smyslu odst. 14.1. tohoto článku smlouvy.

15. Důvěrnost informací

- 15.1.** Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění nebo zpřístupnění třetí osobě mohlo způsobit újmu druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují zachovávat o těchto skutečnostech mlčenlivost.
- 15.2.** Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací.
- 15.3.** Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 15.4.** Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto článkem dotčena.
- 15.5.** Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
 - auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 15.6.** V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 15.7.** Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce, popř. po ukončení účinnosti smlouvy.
- 15.8.** Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že v rámci plnění předmětu smlouvy se dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění smlouvy. Strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 110/2019, o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.
- 15.9.** Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé újmy.

15.10. V případě porušení povinností uložených smluvními stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo na smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč za každý případ porušení.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1.** Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv, nejdříve však 1. 5. 2021, za předpokladu, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv nejpozději tohoto dne. Dojde-li k nabytí účinnosti smlouvy později než 1. 5. 2021, dojde k zahájení poskytování servisní podpory až od 1. dne kalendářního měsíce následujícího po nabytí účinnosti smlouvy.
- 16.2.** Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem.
- 16.3.** Pro rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.
- 16.4.** Smluvní strana je povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé smluvní straně změnu údajů uvedených v záhlaví smlouvy. Ke změně bankovního spojení včetně čísla bankovního účtu smluvních stran může dojít pouze písemným dodatkem ke smlouvě.
- 16.5.** Smlouvu lze měnit nebo doplňovat písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, odsouhlasenými oběma smluvními stranami, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
- 16.6.** Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany nahradí do 30 pracovních dnů od doručení výzvy druhou smluvní stranou neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem, případně uzavřou v tomto smyslu smlouvu novou.
- 16.7.** Smluvní strany nejsou oprávněny převést nebo postoupit práva a povinnosti vyplývajících ze Smlouvy na třetí osobu bez souhlasu druhé smluvní strany.
- 16.8.** Tato smlouva bude uzavírána v elektronické podobě v 1 vyhotovení opatřeném uznávanými elektronickými podpisy oprávněných zástupců smluvních stran
- 16.9.** Smluvní strany tímto prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a na důkaz toho připojují níže své podpisy.
- 16.10.** Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace servisované technologie

Příloha č. 2 – Specifikace požadovaných parametrů servisní podpory (SLA)

Příloha č. 3 – Místa plnění servisní podpory

Příloha č. 4 – Akceptační protokol

Příloha č. 5 – Seznam pracovníků (členů realizačního týmu)

V Praze 29. 4. 2021

28. 4. 2021

za objednatele:

za poskytovatele:



ředitel Sekce informatiky



jednatel