

Smlouva o poskytování služeb serverového hostingu a souvisejících služeb servisní podpory k provozu ekonomických informačních systémů

ÚTAM č. S2021/01 • SSČ č. 016-R/21

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění. (dále jen "smlouva")

1. Smluvní strany

Ústav teoretické a aplikované mechaniky AV ČR, v. v. i.

zastoupená doc. Ing. Stanislavem Pospíšilem, Ph.D., ředitelem
se sídlem: Prosecká 809/76, 190 00 Praha 9
IČO: 68378297
DIČ: CZ68378297
zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 1234994348/5500
(dále jen „Objednatel“)

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Zastoupená: Ing. Tomášem Wenclem, MBA, ředitelem
Se sídlem: Národní 1009/3, 110 00 PRAHA 1
IČO: 60457856
DIČ: CZ60457856
zapsaná: v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 123-246450247/0100
(dále jen „Poskytovatel“)

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., je oprávněné k poskytování podpory dle čl. 8.1. smlouvy uzavřené dne 12.4.2021 mezi **Objednatel**em a firmou **BBM spol. s r. o.** (dále jen „Dodavatel“).

Smlouva mezi Objednatel a Dodavatel tvoří přílohu č. 5 této smlouvy společně s potvrzením z Registru smluv prokazující nabytí její účinnosti.

Smluvní strany se dohodly na uzavření této servisní smlouvy o dílo (dále jen „smlouva“) takto:

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli služby serverového hostingu a související služby servisní podpory dle Přílohy č. 1 v souvislosti s provozem Ekonomického informačního systému (EIS) Objednatele skládajícího se z dílčích systémů iFIS, EGJE a Verso.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebné kapacity v datovém centru pro provoz Ekonomického informačního systému (EIS) Objednatele.
- 2.3 Servis a technická podpora se řídí podmínkami a pravidly sjednanými v této smlouvě a jsou rozděleny pro účely této smlouvy do následujících oblastí:

2.3.1 Poskytování služeb servisní podpory vymezených v Příloze č. 1 smlouvy pod bodem A (řešení incidentů, odstraňování vad) v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hod., v případě neodkladných krizových situací výjimečně i mimo tuto dobu. Incidenty a chyby jsou pro účely této smlouvy rozděleny do následujících kategorií:

- A **Havárie systému** (kritická chyba) – stav, kdy je systém zcela nebo ve značné míře nefunkční
- B **Závažná chyba** – brání v používání SW nebo uživateli hrozí z důvodu chyby SW nebezpečí ztráty
- C **Lehká chyba** – zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat
- D **Nevýznamná chyba** – zásadně nebrání používání SW

2.3.2 Poskytování dalších služeb servisní podpory vymezených v Příloze č. 1 smlouvy pod bodem B, a zakázkových a konzultačních služeb na objednávku Objednatele vymezených v Příloze č. 1 smlouvy pod bodem C.

3. Doba, místo a termíny plnění

3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle článku 2 nepřetržitě po dobu platnosti této smlouvy. Poskytovatel se ve spolupráci s Dodavatelem zavazuje odstranit chyby podle závažnosti a kategorie.

3.1.1 Zahájení odstraňování chyby dle kategorie A

V případě hlášení o chybě přijatého nejpozději 1 hodinu před koncem doby určené pro poskytování služeb uvedené v odstavci 2.3.1 bude odstraňování chyby zahájeno nejpozději do 1 hodiny od přijetí hlášení. Zprovoznění alespoň náhradním řešením takto přijatého hlášení bude zajištěno nejpozději do 8 hodin od přijetí hlášení.

V případě hlášení o chybě přijatého méně než 1 hodinu před koncem doby určené pro poskytování služeb uvedené v odstavci 2.3.1 nebo mimo tuto dobu bude odstraňování chyby zahájeno nejpozději do 12 hodin od přijetí hlášení. Zprovoznění alespoň náhradním řešením bude zajištěno nejpozději do 16 hodin od přijetí hlášení.

3.1.2 Zahájení odstraňování chyby dle kategorie B

V případě hlášení o chybě přijatého do 12:00 hodin v rámci doby dle odstavce 2.3.1 bude odstraňování chyby zahájeno nejpozději do 2 hodin od přijetí hlášení.

V případě hlášení o chybě přijatého po 12:00 hodin v rámci doby dle odstavce 2.3.1 nebo mimo tuto dobu bude odstraňování chyby zahájeno nejpozději v rámci následujícího pracovního dne. Zprovoznění alespoň náhradním řešením bude zajištěno nejpozději do konce pracovní doby dle odstavce 2.3.1 následujícího pracovního dne po dni přijetí hlášení o chybě.

3.1.3 Zahájení odstraňování chyby dle kategorie C bude nejpozději do konce pracovní doby uvedené v odstavci 2.3.1 následujícího pracovního dne. Zprovoznění alespoň náhradním řešením bude zajištěno nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne následujícího po přijetí hlášení.

3.1.4 Odstranění chyby dle kategorie D bude realizováno v následující verzi systému nebo vydání po přijetí hlášení.

3.2 Uvedené termíny se prodlužují o dobu, kdy byl Objednatel v prodlení s potřebnou součinností a dalšími povinnostmi podle této smlouvy.

3.3 Do doby odstraňování chyby se nezapočítává doba reakce Dodavatele.

- 3.4 V případě neuznání poruchy či vady je Poskytovatel povinen písemně udat důvody, a to nejpozději do 2 dnů od doby odezvy.
- 3.5 Místem plnění předmětu smlouvy je: pracoviště Odboru informačních systémů Poskytovatele, Pod Vodárenskou věží 4, Praha 8, 182 00 (dále jen „OIS“).
- 3.6 Termín realizace služeb na objednávku Objednatele dle článku 2 odst. 2.3 bodu 2.3.2 bude určen na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

4.1 Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 4.1.1 Hlášení požadavků ze strany Objednatele na kontaktní adresu Dodavatele.
- 4.1.2 Po obdržení požadavku dle bodu 4.1.1 odst. 4.1 tohoto článku bude zasláno Objednateli potvrzení obdržení požadavku Poskytovatelem a zároveň dojde k uložení do archivu požadavků.
- 4.1.3 Poskytovatel je povinen zahájit souvislé odstraňování vady nebo poruchy systému v termínech dle článku 3 odst. 3.1 a 3.2.
- 4.1.4 Poskytovatel neodpovídá za správnost a úplnost dat zpracovávaných koncovými uživateli Objednatele. Tato data jsou majetkem Objednatele.
- 4.1.5 Poskytovatel je povinen zajišťovat koordinaci a součinnost svých pracovníků a pracovníků Dodavatele tak, aby nedošlo k narušení plynulého postupu plnění předmětu smlouvy.
- 4.1.6 Poskytovatel se zavazuje vykonávat služby a plnit své závazky vyplývající z této smlouvy s náležitou péčí, účinností, s maximální hospodárností a odbornou péčí v souladu s obecně závaznými právními předpisy, technickými normami, uznávanými postupy a praxí uplatňovanými v oboru.
- 4.1.7 Pokud Poskytovatel ve vyhrazené době zjistí, že spravovaný systém není dostupný z důvodu sekundárně odstranitelné poruchy, je povinen ohlásit telefonicky i e-mailem tuto závadu Dodavateli. Další činnost Poskytovatele bude pokračovat až po oznámení o odstranění poruchy ze strany Dodavatele.
- 4.1.8 Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezneužije či nezcičí data umístěná na serveru ani na provedených zálohách těchto dat a že přijme taková opatření, aby k tomuto zneužití či zcizení nemohlo dojít třetími osobami. Zneužitím dat se míní jakékoliv využití těchto dat Poskytovatelem pro své účely či poskytnutí těchto dat třetím osobám. Poskytovatel odpovídá za porušení těchto povinností, ke kterým se zavázal, i v případě, že tyto povinnosti poruší jeho zaměstnanci v pracovním poměru nebo na základě dohod o pracích vykonávaných mimo pracovní poměr nebo jiné fyzické nebo právnické osoby vykonávající pro něho práce nebo činnosti na základě obchodních smluv.
- 4.1.9 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu uživatele provádět jakékoli změny v datech či záznamech.

4.2 Práva a povinnosti Objednatele:

- 4.2.1 Oprávněná a proškolená osoba Objednatele ohlašuje vadu dle čl. 2 odst. 2.3 bodu 2.3.1 nebo poruchu systému prostřednictvím helpdeskového systému Poskytovatele s ověřeným přijetím. Objednatel uvede předpokládanou kategorii vady dle odstavce 2.3.1 a informaci o tom, že se jedná o vadu. Poskytovatel má právo klasifikaci vady navrženou Objednatелеm změnit v případě, že hlášená vada navržené kategorii neodpovídá.
- 4.2.2 V případě požadavku Objednatele dle čl. 2 odst. 2.3 bodu 2.3.2 zašle oprávněná osoba Objednatele Poskytovateli svůj požadavek prostřednictvím helpdeskového

systému Poskytovatele. Objednatel je povinen seznámit Poskytovatele s odpovědnými osobami Objednatele odpovědnými za provoz EIS v prostředí Objednatele. O jakékoli změně odpovědné osoby je Objednatel povinen informovat Poskytovatele prostřednictvím helpdeskového systému nebo zasláním e-mailu na kontaktní adresu uvedenou na webu <http://eis.cas.cz>.

- 4.2.3 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k systému.
- 4.2.4 Objednatel v souvislosti s řešením vad a poruch spravovaného systému zajišťuje, aby Dodavatel provedl dle pokynů Poskytovatele zásahy do provozního prostředí.
- 4.2.5 Objednatel je povinen dbát na to, aby vlastní nedbalostí, neznalostí, či úmyslně nezpůsobil poruchu spravovaného systému. Pokud dojde k této situaci, bude Objednatel povinen uhradit Poskytovateli náklady spojené s opravou takové poruchy.
- 4.2.6 Objednatel seznámí pracovníky Poskytovatele a jím pověřené osoby se všemi okolnostmi, které by podstatným způsobem mohly ovlivnit způsob provádění prací, resp. se skutečnostmi, které by mohly bránit řádnému provádění prací.
- 4.2.7 Objednatel umožní Poskytovateli nepřerušovaný přístup do EIS Objednatele za účelem plnění předmětu této smlouvy.
- 4.2.8 Objednatel je povinen se řídit metodickými pokyny práce s EIS, které vydává Poskyvatel a zveřejňuje na svých internetových stránkách <http://eis.cas.cz>.
- 4.2.9 Objednatel je povinen v nejkratším možném termínu informovat Poskytovatele o veškerých změnách, které ovlivňují provoz spravovaného systému, a které byly zrealizovány na žádost Objednatele jiným subjektem, než je Poskytovatel.

5. Splnění povinností Poskytovatele – akceptace

- 5.1 Oprava vady se považuje za splněnou potvrzením Objednatele, tzv. akceptací. Akceptaci je možné provést potvrzením nebo vyjádřením souhlasu s vyřešením vady v rámci helpdeskového systému Poskytovatele.

6. Cena za poskytnuté služby a platební podmínky

- 6.1 Cena za služby dle článku 2 je stanovena dohodou obou smluvních stran dle Ceníku, který tvoří Přílohu č. 2 této smlouvy.
- 6.2 Paušální cena za poskytování služeb vymezených v Příloze č. 1 je stanovena v souladu s platným ceníkem uvedeným v Příloze č. 2 a s kalkulací ceny uvedenou v Příloze č. 3 smlouvy. Tato paušální částka je uvedena na základě zařazení Objednatele do příslušné kategorie vymezené počtem průměrných přepočtených zaměstnanců (FTE), které je uvedeno v Příloze č. 3 smlouvy. Změnu kategorie je možné realizovat pouze k 1. 1. následujícího roku poté, co změna PV přesáhla hranici pro příslušnou kategorii o více než 10 procentních bodů příslušné hranice. Poskyvatel vyzve Objednatele nejpozději do 1. 12. běžného roku k provedení revize platných FTE a posoudí adekvátní začlenění do kategorie. Paušální cena bude hrazena v rovnoměrných čtvrtletních splátkách. Poskyvatel fakturuje ke konci druhého měsíce čtvrtletí se splatností 21 dní. V případě prodloužení Objednatele se zaplacením faktury je Poskyvatel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Fakturu, která neobsahuje uvedené údaje nebo obsahuje nesprávné či neúplné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, a to do konce sjednané doby její splatnosti. Po doručení řádně vystavené faktury běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.

- 6.3 Strany si vyhrazují změnu závazku o případnou inflaci. Cena požadovaných činností a dodávek uvedených v příloze č. 1 a 3 této smlouvy může být v průběhu plnění navýšena o procento odpovídající indexu růstu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) podle oficiálních údajů Českého statistického úřadu (dále jen „ČSÚ“). K navýšení může dojít pouze jednou ročně k 1. 1. následujícího kalendářního roku, přičemž rozhodným údajem je údaj uvedený v ČSÚ ke dni 30. 9. příslušného kalendářního roku. Míra inflace bude vyjádřena přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen, který vyjadřuje procentuální změnu průměrné cenové hladiny za posledních 12 měsíců oproti průměru za 12 předchozích měsíců.
- 6.4 Cena za poskytování dalších služeb dle odstavce 2.3.2 bude fakturována vždy do 15 dní po skončení příslušného plnění, pokud se strany nedohodnou jinak.

7. Přístupy

- 7.1 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli přístup ke svému EIS.
- 7.2 Přístup bude poskytnut v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním EIS nebo jeho dílčí části nebo jeho prostou existencí nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatelem dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.

8. Ochrana osobních údajů

- 8.1 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva může obsahovat osobní údaje fyzických osob typu: jméno a příjmení, e-mail, telefon, případně podpis, a souhlasí s tím, že správcem osobních údajů je nadále pro účely této smlouvy Poskytovatel.
- 8.2 Smluvní strany jsou si dále vědomy, že právním titulem pro zpracování zde uvedených osobních údajů je splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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).
- 8.3 Správce osobních údajů se zavazuje tyto osobní údaje zpracovávat výlučně pro účely této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy.
- 8.4 Na základě této smlouvy může docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů pro Objednatele, a to zejména formou uložení osobních údajů, jejichž správcem je Objednatel. Zpracování osobních údajů se ve vztahu k tomuto zpracování řídí smlouvou o zpracování osobních údajů uzavřenou mezi smluvními stranami dne 18. 2. 2019 viz Příloha č. 4 této smlouvy.

9. Platnost a účinnost smlouvy

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to s účinností ode dne nabytí účinnosti Smlouvy s dodavatelem EIS, viz Příloha č. 5 této smlouvy.
- 9.2 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 9.3 Tuto smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 6 měsíců a začíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď.

- 9.4 Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení povinností jednou smluvní stranou, jestliže je takové porušení povinnosti označeno za podstatné touto smlouvou nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pro případ této smlouvy se písemnost považuje za doručenou 3. pracovním dnem po odeslání prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
- 9.5 Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy považují:
- postupuje-li Poskytovatel při plnění smlouvy v rozporu s ujednáními této smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce Objednatele, či s právními předpisy,
 - prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů.
- 9.6 Tato smlouva nahrazuje dnem nabytí účinnosti v plném rozsahu smlouvu číslo SS1/2007 (ÚTAM), 022-R-3310/07 (SSČ) uzavřenou mezi smluvními stranami dne 2. 11. 2007, ve znění pozdějších dodatků.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1 Veškeré změny a doplnění této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna této smlouvy v jiné, než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 10.2 Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, a ostatními souvisejícími obecně závaznými právními předpisy.
- 10.3 Strany prohlašují, že v této smlouvě nechybí jakákoli náležitost, kterou by některá ze stran mohla považovat za předpoklad pro uzavření této smlouvy.
- 10.4 Smluvní strany se vzájemně dohodly, že k zajištění uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (zákon o registru smluv), se tímto zavazuje Poskytovatel. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv.
- 10.5 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dle čl. 9.1 této smlouvy za předpokladu, že bude smlouva před datem účinnosti uveřejněna v registru smluv.
- 10.6. V případě, že Objednatel uzavře změněné změny Smlouvy s dodavatelem EIS, bude neprodleně toto znění zahrnuto do aktualizovaného znění Přílohy č. 5.
- 10.7 Smluvní strany si smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
- 10.8 Smluvní strany sjednávají, že tuto smlouvu uzavřou v elektronické podobě, přičemž zástupce každé ze smluvních stran ji, v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, potvrdí svým kvalifikovaným elektronickým podpisem.

NEDÍLNOU SOUČÁSTÍ TÉTO SMLOUVY JSOU NÁSLEDUJÍCÍ PŘÍLOHY:

Příloha č. 1 – Vymezení služeb

Příloha č. 2 – Ceník služeb

Příloha č. 3 – Kalkulace ceny

Příloha č. 4 – Smlouva o zpracování osobních údajů

Příloha č. 5 – Smlouva o poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje

V Praze dne 30. 6. 2021

V Praze dne 30. 6. 2021

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

.....
Ing. Tomáš Wencel, MBA
ředitel
Středisko společných činností AV ČR,
v. v. i.

.....
doc. Ing. Stanislav Pospíšil, Ph.D.
ředitel
Ústav teoretické a aplikované mechaniky
AV ČR, v. v. i.

Příloha č. 1 – Vymezení služeb

A. Paušální služby podpory a údržby implementovaných modulů IS

1. Standardní služby podpory a údržby EIS

- provoz EIS na infrastruktuře SSČ v režimu primárního a záložního uzlu včetně systému zálohování,
- řešení chyb EIS ve spolupráci s dodavatelem vč. prověření opravy chyby, případná reklamace opravy chyby EIS,
- zajištění opravy dat související s chybou EIS (oprava ze strany dodavatele),
- při zjištění vady části EIS s možným dopadem do jiných produktů prověření integračních vazeb mezi jednotlivými produkty EIS,
- testovací práce související s instalací nových verzí EIS,
- organizace prezentací k novým verzím EIS,
- správa uživatelských přístupů,
- správa centrálních číselníků,
- zpracování uživatelské dokumentace,
- organizace workshopů k novým funkcionalitám EIS,
- poskytování podpory prostřednictvím helpdeskového systému či e-mailu (řešení jednoduchých dotazů bez nutnosti součinnosti dodavatele),
- telefonická podpora (v případě havárie systému, kdy nelze EIS vůbec používat; nebo při závažné chybě, která brání používání části EIS, nebo vlivem chyby hrozí ztráta dat),
- služby související s rozvojem EIS (komunikace s dodavatelem, specifikace rozvojových požadavků, testování rozvojových úprav, dohlížení na plnění úprav, organizace pracovních skupin ad.),
- údržba infrastruktury ve stavu nutném pro bezproblémový a plynulý provoz EIS,
- odsouhlasení měsíčního výkazu výkonů poskytnutých dodavatelem ústavu, který bude OIS zaslán ústavem.

2. Import dat z externího systému (např. pravidelný import osob)

B. Další služby podpory nad rámec specifikace služeb kategorie A

- úvodní prezentace modulu před jeho implementací pro účely obeznámení o funkcionalitách modulu (prezentace v rozmezí 2 hodin, místo konání v prostorách SSČ, nebo bude zajištěno objednatelem),
- změny parametrizace modulu EIS (ze strany OIS),
- opakované konzultace k nastavení parametrů nebo číselníků,
- podpora při řešení komplexních dotazů (tj. dotazy vyžadující analýzu postupu či dat, příp. konzultaci s dodavatelem) vč. doporučení postupu opravy.

Služby kategorie B jsou v paušální platbě zahrnuty v formou ročních předplacených hodin v rozsahu dle následující tabulky. Sledování čerpání těchto služeb probíhá formou čerpání kreditů, 1 hodina = 4 kredity (nejmenší sledovanou jednotkou je 1 kredit = ¼ hodina).

Kategorie ústavu	počet platných PV	PAM	Účetnictví	Nadstavby	SPSL	Reporting	Workflow
I	do 80	20	20	3	10	5	10
II	do 120	20	50	3	15	5	10
III	do 150	30	50	5	20	10	15
IV	do 500	30	70	5	25	15	20
V	do 800	50	150	10	30	20	25
VI	do 1200	80	300	15	35	20	25
VII	nad 1200	120	600	25	40	25	30

C. Zakázkové práce nad rámec paušálních služeb (kategorie A+B)

- práce související s implementací nového modulu EIS dle objednávky (analýza stavu před implementací ve stanoveném rozsahu, konzultace k parametrizaci modulu, zvýšená podpora k modulu po stanovenou dobu ad.),
- školení individuální (objednané ústavem pro max. 4 účastníky),
- školení hromadné (organizované OIS pro všechny ústavy nebo školení objednané ústavem pro 5 a více osob),
- konzultace osobní či telefonická (přesahující rozsah podpory specifikované v kategorii A nebo B),
- řešení opakovaných dotazů k nastavení nebo naplnění výkazů po předchozím proškolení metodiky sestavení výkazu, vyžádaná kontrola dat před odevzdáním výkazu,
- vyžádaný zásah do dat,
- vyžádaný zásah do administrace/jádra systému, úprava workflow,
- zakázková úprava šablony tiskové sestavy (zajištěné ze strany OIS),
- import dat z externího systému (nespadající do kategorie A.2),
- manuální spuštění datových pump mimo daný plán.

Příloha č. 3 – Kalkulace ceny

Kalkulace vychází z rozsahu využití EIS a stavu průměrných přepočtených zaměstnanců (FTE)

Počet platných FTE ve stavu k 1.1.2021: 91

V souladu s Přílohou č. 1 je ústav zařazen do **Kategorie II**

Rozsah využití EIS

PAM	Účetnictví	Nadstavby	SPSL	SPSL (mr)	Reporting	Workflow	Import osob z ext. systému
ANO	ANO	ANO	NE	ANO	ANO	ANO	NE

Kalkulace paušální platby

	PAM	Účetnictví	Nadstavby	SPSL	SPSL (mr)	Reporting	Workflow	Import osob z ext. systému
Platba								
Volné hodiny*)								

*) Volné hodiny pro čerpání služeb kategorie B v rámci paušální platby

Paušální cena za EIS za rok: 42.500,- Kč

Čtvrtletní platba: 10.625,- Kč

Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH.

Příloha č. 4:

Smlouva o zpracování osobních údajů

Ústav teoretické a aplikované mechaniky AV ČR, v. v. i.

se sídlem: Prosecká 76, 190 00 Praha 9

IČO: 68378297

Zastoupena doc. Ing. Stanislavem Pospíšilem, Ph.D.

(dále jen „**Správce**“)

a

Středisko společných činností AV ČR v. v. i.

se sídlem Národní 3, Praha 1, PSČ 117 20

IČO: 604 57 856

Zastoupena Ing. Tomášem Wenclem, MBA

(dále jen „**Zpracovatel**“)

(dále společně jen „**Smluvní strany**“)

Článek I. Úvodní ustanovení

1. Pro řádné plnění Servisní smlouvy je nezbytné provést zpracování osobních údajů subjektů údajů (dále jen „**Osobní údaje**“), které bude pro Správce provádět Zpracovatel.
2. S ohledem na výše uvedené uzavírají Smluvní strany v souladu s článkem 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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) (dále jen „**Nařízení**“) tuto smlouvu o zpracování osobních údajů (dále jen „**Smlouva**“).
3. Ujednává se, že v případě rozporu mezi zněním této Smlouvy a Servisní smlouvy mají přednost ustanovení této Smlouvy.

Článek II. Předmět Smlouvy

1. Tato Smlouva upravuje vzájemné vztahy mezi Správce a Zpracovatelem, vymezuje předmět zpracování a typ zpracovávaných Osobních údajů, povahu a účel zpracování, kategorie subjektů údajů, dobu trvání zpracování a práva a povinnosti Správce a Zpracovatele.

2. Správce tímto pověřuje Zpracovatele ke zpracování Osobních údajů subjektů údajů, a to v rozsahu a za podmínek dále uvedených.

Článek III.

Předmět zpracování a typ Osobních údajů

1. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje subjektů údajů. Jedná se o následující kategorie Osobních údajů:
 - identifikační údaje (jméno a příjmení, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, datum a místo narození, IČO, DIČ, číslo dokladu, státní příslušnost);
 - kontaktní údaje (kontaktní adresa, e-mailová adresa, telefonní číslo);
 - platební údaje (bankovní spojení);
 - údaje o rodinném stavu a vzdělání;
 - údaje o jiné osobě (identifikační a kontaktní údaje manžela/ky, partnera/ky, druha/družky, člena rodiny, dítěte);
 - údaje o zaměstnancích (povolání, číslo zaměstnance, výše mzdy);
 - elektronické identifikátory (uživatelské jméno a heslo, IP adresa)
2. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Zvláštní kategorie osobních údajů subjektů údajů ve smyslu článku 9 Nařízení. Jedná se o následující zvláštní kategorie osobních údajů:
 - členství v odborech;
 - údaje o zdravotním stavu;

Článek IV.

Povaha a účel zpracování Osobních údajů

Účelem zpracování Osobních údajů dle Smlouvy je správa a údržba informačních systémů Správce a ukládání Osobních údajů zpracovávaných Správcem.

1. Za účely uvedenými výše je Zpracovatel zejména oprávněn Osobní údaje v nezbytném rozsahu prohlížet, shromažďovat, zaznamenávat, uspořádávat, uchovávat, případně s nimi provádět i jiné procesy zpracování, které jsou nezbytné ke splnění předmětu Smlouvy a účelům zpracování uvedeným výše. Tyto procesy zpracování budou Zpracovatelem prováděny manuálně nebo elektronicky.

Článek V.
Kategorie subjektů údajů

1. Zpracovatel bude dle této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje následujících subjektů údajů:
 - zaměstnanci Správce
 - zákazníci Správce
 - vědci, výzkumní pracovníci
 - smluvní partneři

Článek VI.
Doba trvání zpracování

1. Osobní údaje subjektů údajů bude Zpracovatel zpracovávat po dobu trvání Servisní smlouvy.

Článek VII.
Práva a povinnosti Správce

1. Správce přijme opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření Správce nebo Zpracovatele a má přístup k Osobním údajům, zpracovávala tyto Osobní údaje pouze na pokyn Správce, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Evropské Unie nebo členského státu.
2. Správce se zavazuje poskytnout Zpracovateli součinnost nezbytnou pro plnění ustanovení této Smlouvy, Servisní smlouvy a pro zajištění technických a organizačních podmínek zabezpečení ochrany osobních údajů.

Článek VIII.
Práva a povinnosti Zpracovatele

1. Zpracovatel je povinen se při zpracování Osobních údajů řídit Nařízením, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů („ZOOÚ“), resp. zákonem doplňujícím ustanovení Nařízení, který zrušuje a nahrazuje ZOOÚ („Zákon o zpracování OÚ“), zákonem, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím Zákona o zpracování OÚ, dalšími relevantními právními předpisy, Servisní smlouvou a touto Smlouvou.
2. Zpracovatel je povinen zpracovávat Osobní údaje pouze za účelem/y a způsobem/y uvedeným/i v článku IV. této Smlouvy a pouze v souladu s níže uvedenými pokyny Správce.
3. Zpracovatel je povinen řídit se při zpracování Osobních údajů na základě této Smlouvy doloženými pokyny Správce, a to včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci. Tuto povinnost Zpracovatel nemá, pokud mu toto zpracování již ukládají právo Evropské Unie nebo české právní předpisy, které se na Zpracovatele vztahují. V takovém případě Zpracovatel Správce informuje o tomto právním požadavku

před zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu.

4. *Ujednává se, že Zpracovatel bude pro Správce zpracování osobních údajů provádět dle následujících pokynů:*
 - *Zpracovatel přiděluje přístupová práva do ekonomického informačního systému, který se skládá se subsystému iFIS, EGJE a VERSO, koncovým uživatelům (zaměstnancům Správce) pouze na základě písemného pokynu Správce.*
 - *Přístup k jednotlivým Osobním údajům je řízen na základě přístupů dle příslušné pracovní pozice uživatele na straně Správce.*
 - *Přístup do jednotlivých aplikací ekonomického informačního systému je umožněn pouze přes zabezpečený šifrovaný kanál.*
 - *Zpracovatel odpovídá za správu úložiště dat, zálohování dat a přístup k datům.*
 - *Veškeré Osobní údaje správce jsou uloženy v databázi, kterou spravuje Zpracovatel, a jsou přístupné pouze prostřednictvím ekonomických informačních systémů.*
 - *Zpracovatel vede auditní záznamy ve vybraných částech ekonomického informačního systému.*
 - *Zpracovatel zajišťuje pravidelné zálohování jednotlivých aplikací ekonomického informačního systému*
5. *Pokud by Zpracovatel zjistil, že pokyn Správce porušuje Nařízení, české právní předpisy nebo jiné předpisy Evropské Unie týkající se ochrany Osobních údajů, je ve smyslu článku 28 odst. 3. písm. h) Nařízení povinen neprodleně o této skutečnosti Správce informovat.*
6. *V souladu s článkem 29 Nařízení se ujednává, že Zpracovatel a jakákoliv osoba, která jedná z pověření Správce nebo Zpracovatele a má přístup k osobním údajům, může tyto Osobní údaje zpracovávat pouze na pokyn Správce, ledaže jí jejich zpracování ukládá přímo právo Evropské Unie nebo členského státu. V souladu s článkem 32 odst. 4. Nařízení se k zajištění tohoto požadavku Zpracovatel zavazuje přijmout vhodná opatření. Tato opatření mohou rovněž zahrnovat opatření a postupy uvedené v článku X. této Smlouvy.*
7. *Zpracovatel je povinen zohlednit povahu zpracování a být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, při plnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů podle článků 12 až 23 Nařízení.*
8. *Zpracovatel se zavazuje být Správci nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má Zpracovatel k dispozici.*
9. *Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti zpracování Osobních údajů dle Nařízení, ZOOÚ, Zákona o zpracování OÚ, dalších relevantních právních předpisů, Servisní smlouvy a této Smlouvy a umožnit audity, včetně inspekci, prováděné Správce nebo jiným auditorem, kterého Správce pověří.*
10. *V případě, že dozorový orgán zahájí jakékoliv řízení vůči kterékoliv ze Smluvních stran v souvislosti se zpracováním Osobních údajů dle této Smlouvy, zavazují se Smluvní strany se vzájemně neprodleně informovat. Smluvní strany se zavazují, poskytnout si veškerou součinnost při jednáních s dozorovými úřady, nebo se subjekty údajů.*

Článek IX.

Zapojení dalších zpracovatelů do zpracování Osobních údajů

1. V souladu s článkem 28 odst. 2. Nařízení se ujednává, že Zpracovatel může zapojit do zpracování Osobních údajů dalšího zpracovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“). Ujednává se, že Zpracovateli Osobních údajů jsou Další zpracovatelé níže uvedeni.
 - *BBM spol. s r.o. se sídlem Kocínova 138/5 Písek, PSČ: 397 01, IČO: 40755592*
 - *Elanor spol. s r.o. se sídlem Jemnická 1138/1, Praha 4, PSČ 140 00, IČO: 15887219*
 - *DERS s.r.o. se sídlem Polákova 737/1, Hradec Králové, PSČ: 500 02, IČO: 25924362*
 - *Zpracovatel je však povinen písemně informovat Správce o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalšíh zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a to bez zbytečného odkladu a zároveň poskytne Správci příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.*
2. V případě, že Zpracovatel zapojí Dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, je povinen Dalšího zpracovatele písemně smluvně zavázat k plnění stejných povinností na ochranu Osobních údajů, k jakým se Zpracovatel sám v této Smlouvě zavázal, a to zejména poskytnutím dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení.

Článek X.

Technické a organizační zabezpečení ochrany Osobních údajů

1. Zpracovatel se zavazuje, že ve smyslu článku 32 Nařízení přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob veškerá technická a organizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů způsobem uvedeným v Nařízení či jiných závazných právních předpisech, k vyloučení rizika náhodného nebo protiprávního zničení Osobních údajů, jejich ztrátě, pozměnění, neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, neoprávněným přenosům či ukládání, jakož i k jinému neoprávněnému zpracování Osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.

Zpracovatel se zavazuje, že přijme zejména, nikoliv však výlučně, následující organizační a technická opatření:

- a) Zpracovatel, v **případě zpracování Osobních údajů prostřednictvím vlastních zaměstnanců nebo jiných osob**, pověří touto činností pouze své vybrané zaměstnance nebo takové osoby, které poučí o jejich povinnosti zachovávat mlčenlivost ohledně zpracování Osobních údajů, jakož i o bezpečnostních a technických opatřeních, která Zpracovatel přijal a která jsou povinni dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení, relevantních právních předpisů, znění Servisní smlouvy nebo této Smlouvy. Zpracovatel zároveň přijme opatření pro zajištění toho, aby tito zaměstnanci Zpracovatele nebo jiné osoby zpracovávali Osobní údaje pouze na pokyn Správce, pokud jim toto zpracování již neukládá právo Evropské Unie nebo České republiky.

- b) Zpracovatel k zajištění **důvěrnosti systémů a služeb zpracování** přijme vhodná opatření v podobě vytvoření systému úrovní oprávnění, autentizace a autorizace přístupů fyzických osob k Osobním údajům (zejména přidělením přístupových hesel, kódů, klíčů či karet), eventuálně včetně technik šifrování a pseudonymizace zpracování Osobních údajů. Za tímto účelem bude používat odpovídající technická zařízení a programová vybavení způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob než osob pověřených Zpracovatelem.
- c) Zpracovatel k zajištění **integrity systémů a služeb zpracování** přijme vhodná opatření chránící Osobní údaje před neoprávněným zničením, ztrátou nebo odcizením. Jedná se zejména o zajištění přístupu k Osobním údajům pouze oprávněným osobám. K tomuto účelu se Zpracovatel zavazuje Osobní údaje zpracovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech. Osobní údaje v elektronické podobě bude Zpracovatel uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřené osoby. Osobní údaje v listinné podobě bude Zpracovatel zpracovávat na zabezpečeném místě.
- d) Zpracovatel k zajištění **izolovanosti zpracování Osobních údajů**, zejména pokud zpracovává Osobní údaje několika správců či zpracovatelů, zajistí, aby nedošlo k jejich sloučení, záměně nebo k jinému procesu, který by měl za následek porušení bezpečnosti zpracování Osobních údajů.
- e) Zpracovatel k zajištění **schopnosti obnovit dostupnost Osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů** přijme opatření zahrnující zejména pravidelné zálohování Osobních údajů.
- f) V souladu s článkem 33 odst. 2. Nařízení je Zpracovatel povinen **informovat Správce o jakémkoliv porušení zabezpečení Osobních údajů** (dále jen „**Porušení zabezpečení Osobních údajů**“), jako je především ztráta či únik Osobních údajů, neoprávněná manipulace s Osobními údaji, přístup neoprávněné osoby k Osobním údajům, nedostupnost Osobních údajů nebo i jiné porušení zabezpečení Osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu.
- g) **Při ukončení zpracování Osobních údajů** zajistí Zpracovatel bez zbytečného odkladu dle dohody se Správcem bezpečnou likvidaci Osobních údajů, nebo tyto Osobní údaje předá Správci a zároveň zajistí bezpečnou likvidaci všech kopií Osobních údajů, pokud právo Unie nebo členského státu nepožaduje uložení daných Osobních údajů.

Článek XI.

Zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů Zpracovatele

1. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce bude za účelem plnění předmětu Servisní smlouvy a této Smlouvy zpracovávat Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele uvedené v Servisní smlouvě nebo v této Smlouvě (identifikační a kontaktní údaje); dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), a to za účelem komunikace ve věci plnění Servisní smlouvy nebo této Smlouvy. Tyto Osobní údaje budou za uvedenými účely zpracovávány na právním základě splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1. písm. b) Nařízení. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Servisní smlouvy nebo této Smlouvy.
2. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce za účelem výkonu a obhajoby právních nároků bude zpracovávat identifikační a kontaktní údaje Zpracovatele. Tyto Osobní údaje budou k uvedenému účelu zpracovávány na právním základě oprávněného zájmu Správce dle

článek 6 odst. 1. písm. f) Nařízení. Oprávněným zájmem v tomto případě je výkon a obhajoba právních nároků Správce. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu běhu lhůty k uplatnění práv z vadného plnění (reklamací), a dále po dobu běhu promlčecích a prekluzivních lhůt u jednotlivých práv vymezených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku. V případě uplatnění těchto práv u soudu nebo u jiných orgánů veřejné moci pak po dobu trvání těchto řízení.

3. Zpracovatel bere na vědomí, že Správce za účelem vedení seznamu zpracovatelů a kontroly jejich činnosti bude zpracovávat Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele (identifikační a kontaktní údaje), uvedené v Servisní smlouvě nebo v této Smlouvě; dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), a to za účelem komunikace a kontroly ve věci plnění Servisní smlouvy, této Smlouvy, povinností vyplývajících pro Zpracovatele z Nařízení nebo jiných právních předpisů týkajících se ochrany a zpracování Osobních údajů. Tyto Osobní údaje budou k uvedenému účelu zpracovávány na právním základě oprávněného zájmu Správce dle článku 6 odst. 1. písm. f) Nařízení. Oprávněným zájmem Správce je v tomto případě plnění povinností Správce dle článků 5, 24, 25 a 28 Nařízení a rovněž ochrana zájmů a základních práv a svobod subjektů údajů. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Servisní smlouvy nebo této Smlouvy a dále po dobu běhu promlčecích a prekluzivních lhůt u jednotlivých práv vymezených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanském zákoníku. V případě uplatnění těchto práv u soudu nebo u jiných orgánů veřejné moci pak po dobu trvání těchto řízení.

4. V souladu s článkem 21 odst. 4. Nařízení Správce tímto upozorňuje Zpracovatele na jeho právo podat kdykoliv a zdarma námitku proti zpracování Osobních údajů prováděného na základě oprávněného zájmu Správce.

5. Zpracovatel bere na vědomí, že v případě, že bude třeba tuto Smlouvu uveřejnit v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „Zákon o registru smluv“), budou Osobní údaje Zpracovatele, případně též fyzických osob jednajících jménem Zpracovatele uvedené ve Smlouvě o poskytování služeb nebo v této Smlouvě (identifikační a kontaktní údaje), a dále identifikační a kontaktní údaje zaměstnanců Zpracovatele (kontaktních osob), uveřejněny v tomto registru, a to v nezbytném rozsahu v souladu se Zákonem o registru smluv. Toto Zpracování Osobních údajů provádí Správce na právním základě splnění právní povinnosti dle článku 6 odst. 1 písm. c) Nařízení.

6. Osobní údaje uvedené v tomto článku budou zpřístupněny Správci, jeho vybraným oprávněným zaměstnancům, ev. dalším zpracovatelům dle článku IX. této Smlouvy, a to pouze v rozsahu nezbytném pro uvedené účely zpracování. V případě uveřejnění této Smlouvy v registru smluv dle Zákonu o registru smluv budou Osobní údaje zveřejněny pouze v omezeném v rozsahu v souladu s ustanovením § 3 tohoto zákona.

Zpracování osobních údajů správce

1. Správce bere na vědomí, že za účelem poskytování a zefektivňování služeb dle Servisní smlouvy, Zpracovatel zpracovává e-mailové adresy zaměstnanců Správce, proto, aby jim mohl na tyto adresy zasílat informace (newslettery) ohledně uživatelského systému EIS, a to těm zaměstnancům Správce, kteří se na webových stránkách <http://eis.cas.cz> zaregistrují k jejich odběru. Tyto údaje Zpracovatel zpracovává na právním základě splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1. písm. b) Nařízení. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Servisní smlouvy.

2. Správce bere na vědomí, že za účelem plnění Servisní smlouvy, tj. za účelem provedení fakturace za provedené služby, Zpracovatel zpracovává identifikační údaje zaměstnanců Správce uvedené na prezenčních listinách z proběhnutých školení pro zaměstnance Správce, které jsou zároveň součástí dokumentů určených k fakturaci za služby pro Správce. Tyto údaje Zpracovatel zpracovává na právním základě splnění smlouvy dle 6 odst. 1. písm. b) Nařízení. Tyto Osobní údaje budou pro uvedený účel zpracovávány po dobu trvání Servisní smlouvy.
3. Správce se tímto zavazuje poskytnout všechny relevantní informace o zpracování Osobních údajů jeho zaměstnanců nebo osob spolupracujících se Správce, které provádí Zpracovatel dle této Smlouvy, těmto osobám.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

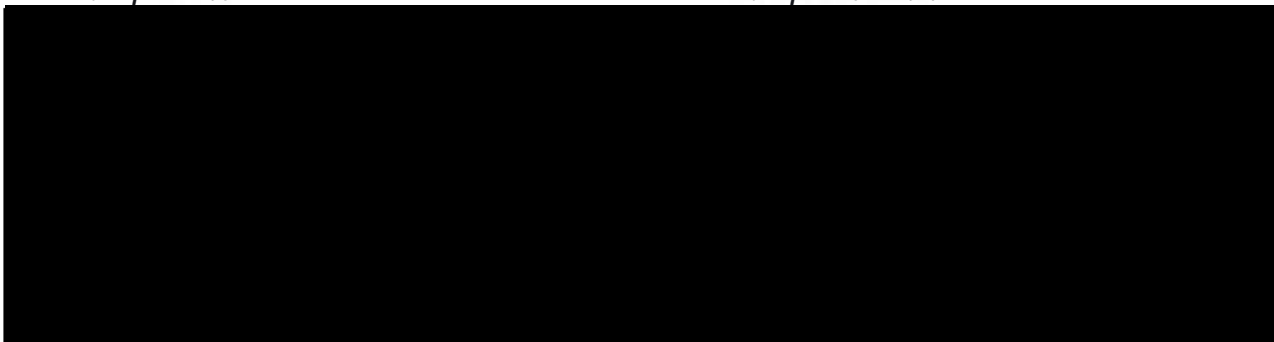
1. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí Nařízením, ZOOÚ, Zákonem o zpracování OÚ, zákonem, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím Zákona o zpracování OÚ a dalšími relevantními právními předpisy.

V Praze, dne 23. ledna 2019

V Praze dne 18-02-2019

Za Správce:

Za Zpracovatele:



a

Dodavatel: **BBM spol. s r. o.**
se sídlem: Kocínova 138/5, 397 01 Písek
IČO: 40755592
DIČ: CZ40755592
bankovní spojení: KB 277847271/0100
zastoupen: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Č. Budějovicích, pod sp. zn. oddíl 386/C,

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Dodavatel dále jednotlivě též jen „**Strana**“ nebo společně „**Strany**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Servisní smlouva se mezi výše uvedenými Stranami uzavírá na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „**Dodávka Ekonomického informačního systému včetně implementace a zajištění služeb provozní podpory a rozvoje**“ uveřejněnou ve Věstníku veřejných zakázek dne 8.10.2020 pod evidenčním číslem veřejné zakázky Z2020-034812 a zadávanou Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána jako vítězná (dále jen „**VZ**“). Ekonomický informační systém bude Objednateli dodán, instalován a implementován na základě smlouvy o dodávce a implementaci ekonomického informačního systému (dále jen „**Implementační smlouva**“) která je uzavírána současně se Servisní smlouvou a ekonomický informační systém spolu se svými přílohami definuje (dále jen „**EIS**“).
- 1.2. Vzhledem k mnohosti subjektů na straně Objednatele si Strany sjednaly následující pravidla pro jednání v rámci Servisní smlouvy, která platí, pokud v Servisní smlouvě není v jednotlivých člancích stanoveno jinak.
 - 1.2.1 Strany se dohodly, že v níže uvedených případech jedná za Objednatele Objednatel – koordinátor, kterým je Objednatel č. 1. Objednatel si vyhrazuje právo změnit určení Objednatele – koordinátora, a to písemným oznámením zaslaném Poskytovateli, a to vždy s účinností od následujícího měsíce, kdy Poskytovatel obdržel oznámení o změně Objednatele – koordinátora;
 - 1.2.2 pokud se v Servisní smlouvě uvádí jako oprávněný nebo povinný Objednatel, mají se tím na mysli všichni Objednatelé č. 1 až 3;
 - 1.2.3 pokud má dle Servisní smlouvy Poskytovatel něco předat, zaslat nebo oznámit Objednateli, má tak učinit vůči Objednateli – koordinátorovi a současně na vědomí ostatním Objednatelům;
 - 1.2.4 Strany se dohodly, že za všechny Objednatele bude objednávat Rozvoj, ad-hoc Servisní služby, anebo aktivovat či deaktivovat jednotlivou paušální Servisní

službu vždy určený Objednatel – koordinátor, pokud není dále v Servisní smlouvě uvedeno jinak;

- 1.2.5 Objednatel - koordinátor bude rovněž hradit faktury Poskytovatelem vystavené za služby poskytnuté v rámci Servisní smlouvy;
- 1.2.6 odstoupit od Servisní smlouvy nebo Servisní smlouvu vypovědět musí vždy všichni Objednatelé č. 1 až 3;
- 1.2.7 Strany se dohodly, že ad – hoc Servisní službu – export dat a školení uživatelů může kromě Objednatele – koordinátora objednat každý z Objednatelů č. 1 až 3 a v tomto případě bude rovněž hradit fakturu za danou ad-hoc Servisní službu ten, kdo ji objednal. V takovém případě sdělí daný Objednatel č. 1 až 3 Poskytovateli rovněž elektronickou adresu pro zaslání faktury, ustanovení čl. VII. Servisní smlouvy platí obdobně i pro platební podmínky pro platby za tyto ad – hoc Servisní služby prováděnými jiným Objednatelem než Objednatelem - koordinátorem;

Objednatelé jsou vůči Poskytovateli s přihlédnutím k výše uvedeným pravidlům jednání zavázáni a oprávněni společně a nerozdílně.

1.3. Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.3.1 ke dni uzavření Servisní smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
- 1.3.2 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace VZ, včetně všech jejích příloh (dále jen „**ZD**“), a které stanovují požadavky na plnění dle Servisní smlouvy;
- 1.3.3 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Servisní Smlouvy.

1.4. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované v Servisní smlouvě budou mít význam, jenž je jim v Servisní smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, připisován.

1.5. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Servisní smlouvy a ZD jsou stanovena tato výkladová pravidla:

- 1.5.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Servisní smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel VZ vyjádřený ZD;
- 1.5.2 v případě chybějících ustanovení Servisní smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení ZD;
- 1.5.3 v případě rozporu mezi ustanoveními Servisní smlouvy a ZD budou mít přednost ustanovení Servisní smlouvy.

II. ÚČEL SMLOUVY

2.1. Účelem, pro který se Servisní smlouva uzavírá je zajištění plné funkčnosti a provozu schopnosti EIS naimplementovaného dle Implementační smlouvy. Cílem Servisní

smlouvy je poskytování servisních služeb provozní podpory, údržby a rozvoje EIS tak, aby Objednatel mohl efektivně, hospodárně, řádně a v termínech plnit své zákonné či smluvní povinnosti.

- 2.2. Veškeré v Servisní smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky musí být primárně vykládány tak, aby realizací plnění ze strany Poskytovatele Objednatel dosáhl účelu uvedeného v čl. 2.1 Servisní smlouvy.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Servisní smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby provozní podpory a údržby dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy – Specifikace služeb (dále jen „**Servisní služby**“) s tím, že tyto Servisní služby se dělí na paušální Servisní služby, ad-hoc Servisní služby, a dále rozvoj EIS dle požadavků a potřeb Objednatele dle čl. V. Servisní smlouvy (dále jen „**Rozvoj**“). (Servisní služby a Rozvoj dále společně jen jako „**Plnění**“).
- 3.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytované Plnění dle Servisní smlouvy.

IV. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby a Rozvoj dle Servisní smlouvy dnem zahájení ostrého provozu systému dle Implementační smlouvy na dobu neurčitou.
- 4.2. Místem Plnění je sídlo a pracoviště Objednatele č. 1 na adresách: Studentská 1768, 708 00 Ostrava – Poruba; detašované pracoviště Brno: Drobného 28, 602 00 Brno, Objednatele č. 2 na adrese: Královopolská 62/147, 612 64 Brno, Objednatel č. 3 na adresách: Prosecká 809/76, 190 00 Praha 9; centrum Telč: Batelovská 485, 486, 588 56 Telč nebo prostory využívané pro technickou infrastrukturu uvedené v **příloze č. 2** Servisní smlouvy - Součinnost.
- 4.3. K Servisním službám, které lze řešit vzdáleným přístupem k místu plnění dle čl. 4.2 Servisní smlouvy, bude Objednatel poskytnut vzdálený přístup (VPN přístup). Podrobnosti vzdáleného přístupu budou dohodnuty osobami oprávněnými jednat ve věcech technických obou Stran a budou uvedeny v Katalogu služeb, který vznikne v rámci 3. etapy – Implementace podle Implementační smlouvy.

V. ROZVOJ

- 5.1. Objednatel - koordinátor je oprávněn po dobu účinnosti Servisní smlouvy objednat u Poskytovatele Rozvoj EIS, a to pro všechny Objednatele, a to v rozsahu vymezeném rozšiřujícími funkcionalitami, které ke dni převzetí EIS jako celku netvořily EIS, tedy nebyly součástí Prototypu dle čl. 3.2.3 Implementační smlouvy, avšak jsou uvedeny v **příloze č. 1** Implementační smlouvy.
- 5.2. Objednatel je oprávněn nikoliv však povinen objednat u Poskytovatele Rozvoj EIS v rozsahu ceny ve výši 2.125.000,-Kč bez DPH. Cena za jednotlivý Rozvoj se bude účtovat

podle počtu člověkodů (dále jen „**MD**“), přičemž jeden MD má hodnotu 8.000,- Kč bez DPH.

- 5.3. Poskytovatel je na základě předběžného požadavku Objednatele - koordinátora na Rozvoj konkrétní funkcionality povinen sestavit do 10 (deseti) pracovních dnů analýzu Rozvoje, ve které uvede předpokládaný rozsah MD, termín pro předání k akceptaci a nárok na součinnost ze strany Objednatele (dále jen „**Analýza**“).
- 5.4. Objednatel - koordinátor je povinen do 10 (deseti) pracovních dnů od doručení Analýzy písemně sdělit Poskytovateli, zda s jeho Analýzou souhlasí, případně uvést své připomínky, či sdělit, že o Rozvoj nemá zájem. V případě, že Objednatel - koordinátor uvede k Analýze připomínky či si vyžádá upřesnění jednotlivých částí Analýzy, je Poskytovatel povinen upravit Analýzu do 10 (deseti) pracovních dnů od obdržení připomínek a Objednatel - koordinátor má opět lhůtu 10 (deseti) pracovních dnů ke svému vyjádření.
- 5.5. Nevyjádří-li se Objednatel - koordinátor k Analýze do 10 (deseti) pracovních dnů ode dne jejího doručení, platí, že s Analýzou nesouhlasí.
- 5.6. Jestliže se Strany dohodnou na provedení Rozvoje, aplikuje se na akceptaci Rozvoje obdobně ustanovení čl. VI. Implementační smlouvy s tím, že převzetí (akceptaci) Rozvoje za stranu Objednatele činí osoba oprávněná jednat ve věcech smluvních dle Servisní smlouvy za Objednatele - koordinátora.

VI. CENA A ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

- 6.1. Cena za paušální Servisní služby, tj. služby Hot-line, Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému, Maintenance a legislativa (mimo databáze), Maintenance databáze, Aktualizace software, Aktualizace databáze, Administrace aplikačního software a Administrace databáze, jak jsou uvedeny v **příloze č. 1** Servisní smlouvy, se stanovuje dohodou Stran formou měsíční pevné částky ve výši součtu cen za jednotlivé paušální Servisní služby, které jsou v daném kalendářním roce aktivované:

6.1.1 za službu „Hot-line“

Cena bez DPH: ██████████
DPH (21%): ██████████
Cena včetně DPH: ██████████

6.1.2 za službu „Servisní podpora poskytovaná prostřednictvím ServiceDesk systému“

Cena bez DPH: ██████████;
DPH (21%): ██████████
Cena včetně DPH: ██████████

6.1.3 za službu „Maintenance a legislativa (mimo databázi)“

Cena bez DPH: ██████████
DPH (21%): ██████████;

Cena včetně DPH: ██████████

6.1.4 za službu „Maintenance databáze“

Cena bez DPH: ████████;

DPH (21%): ████████;

Cena včetně DPH: ██████████.

6.1.5 za službu „Aktualizace software“

Cena bez DPH: ████████;

DPH (21%): ████████ Kč;

Cena včetně DPH: ██████████ Kč.

6.1.6 za službu „Aktualizace databáze“

Cena bez DPH: ████████ Kč;

DPH (21%): ████████ Kč;

Cena včetně DPH: ██████████ Kč.

6.1.7 Za službu „Administrace aplikačního software“

Cena bez DPH: ████████;

DPH (21%): ████████ Kč;

Cena včetně DPH: ██████████ Kč.

6.1.8 Za službu „Administrace databáze“

Cena bez DPH: ████████ Kč;

DPH (21%): ████████ Kč;

Cena včetně DPH: ██████████ Kč.

6.2. Cena za níže uvedené ad-hoc Servisní služby dle Servisní smlouvy se stanovuje dohodou Stran jako součin skutečně odpracovaných a akceptovaných člověkohodin služeb a hodinové sazby za poskytnuté služby ve výši:

6.2.1 za službu „metodická podpora“

Hodinová sazba bez DPH: ████████ Kč;

DPH (21%): ████████ Kč;

Hodinová sazba včetně DPH: ██████████ Kč.

6.2.2 za službu „servisní úpravy“

Hodinová sazba bez DPH: ████████ Kč

DPH (21%): ████████;

Hodinová sazba včetně DPH: ██████████ Kč

6.2.3 za službu „školení uživatelů“

Hodinová sazba bez DPH: ████████ Kč;

DPH (21%): ████████ Kč;

Hodinová sazba včetně DPH: ██████████ Kč.

6.2.4 Cena za poskytnutí ad-hoc Servisní službu "export dat" se stanovuje dohodou Stran pevnou částkou ve výši:

Cena bez DPH: █████ KČ;

DPH (21%): █████ KČ;

Cena včetně DPH: █████ KČ.

- 6.3. Rozsah ad-hoc Servisních služeb v součtu podle čl. 6.2.1, 6.2.2 a 6.2.3 Servisní smlouvy je maximálně 500 člověkohodin za kalendářní rok. Pokud Objednatel v jednom kalendářním roce nevyčerpá jejich maximální rozsah, rozdíl mezi skutečným čerpáním a maximálním rozsahem ad-hoc Servisních služeb v daném kalendářním roce se přesouvá do roku následujícího, včetně již přesunutých člověkohodin z předchozích let.
- 6.4. Cena Servisních služeb dle čl. 6.1 a 6.2 Servisní smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu účinnosti Servisní smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění těchto Servisních služeb.
- 6.5. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
- 6.6. Cena Servisních služeb a Rozvoje se může zvýšit o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok. Úprava výše cen bude provedena od 1. června daného roku podle vyhlášené průměrné míry inflace za předchozí kalendářní rok Českým statistickým úřadem nebo jinou k tomuto pověřenou státní institucí na základě písemného oznámení Poskytovatele, jež bude obsahovat výši inflace a nově stanovenou výši cen.
- 6.7. Objednání ad-hoc servisních služeb bude probíhat následujícím postupem:
- 6.7.1 Objednatel - koordinátor zadá Poskytovateli předběžný požadavek na čerpání ad-hoc Servisní služby. V požadavku Objednatel - koordinátor rovněž Poskytovateli sdělí, pro kterého z Objednatelů č. 1 až 3 budou ad-hoc Servisní služby poskytovány. Strany se dohodly, že ad – hoc Servisní službu – školení uživatelů a ad – hoc Servisní službu - export dat může kromě Objednatele – koordinátora objednat každý z Objednatelů č. 1 až 3 a v tomto případě bude rovněž hradit fakturu za tuto ad-hoc Servisní službu ten, kdo ji objednal.
- 6.7.2 Na základě převzetí požadavku na čerpání ad-hoc Servisní služby provede Poskytovatel do 5 (pěti) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc Servisní služby a oznámí Objednateli - koordinátorovi předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách a termín k jejímu předání Objednateli - koordinátorovi.
- 6.7.3 Objednatel - koordinátor na základě rozsahu ad-hoc Servisní služby rozhodne do 5 (pěti) pracovních dní o zahájení čerpání ad-hoc Servisní služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli, že ad-hoc Servisní služba se nebude čerpat.

6.7.4 Po provedení ad-hoc Servisní služby Poskytovatel předá Objednateli - koordinátorovi výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených ad-hoc Servisních službách za daný měsíc.

6.7.5 Podrobnosti objednávání a poskytování ad-hoc Servisních služeb budou upřesněny podle konkrétních podmínek v Katalogu služeb.

VII. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí Rozvoje dle čl. V. Servisní smlouvy či převzetí Servisních služeb dle čl. IX. Servisní smlouvy.
- 7.2. Cena plnění bude Objednatel - koordinátorem hrazena na základě faktury Poskytovatele s příloženým akceptačním protokolem dle čl. V. či dle čl. IX. Servisní smlouvy akceptujícím Plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo Plnění poskytnuto.
- 7.3. Splatnost řádně vystavené faktury, obsahující stanovené náležitosti, musí činit nejméně 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli - koordinátorovi. Faktury budou doručeny elektronickou poštou na adresu podatelna@ugn.cas.cz.
- 7.4. Faktury musí obsahovat číslo Servisní smlouvy Objednatele a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), a § 435 OZ. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo bude-li vystavena přede dnem převzetí poskytnutých Servisních služeb za daný měsíc, je Objednatel č. 1 oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Odesláním vadné faktury Dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti, přičemž nová lhůta splatnosti bude stanovena v souladu s čl. 7.3 Servisní smlouvy.
- 7.5. Ceny za příslušné části Plnění se považují za uhrazené okamžikem odepsání fakturované ceny z bankovního účtu Objednatele - koordinátora ve prospěch účtu Poskytovatele. 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.
- 7.6. Objednatel - koordinátor bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatele nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel - koordinátor

Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatele.

- 7.7. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 3 (tří) pracovních dní od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel - koordinátor Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel - koordinátorem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovateli o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.
- 7.8. Poskytovatel není oprávněn započítat jakékoliv pohledávky proti nárokům Objednatele. Pohledávky a nároky Poskytovatele vzniklé v souvislosti se Servisní smlouvou nesmějí být postoupeny třetím osobám, zastaveny, nebo s nimi jinak disponováno. Jakékoliv právní jednání učiněné Poskytovatelem v rozporu s tímto ustanovením Servisní smlouvy bude považováno za příčí se dobrým mravům a současně za podstatné porušení Servisní smlouvy.

VIII. SOUČINNOST

- 8.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytnout nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Servisní Smlouvy, jak je sjednáno v **příloze č. 2**. Servisní smlouvy.
- 8.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování Servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování Servisních služeb řádně.
- 8.3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Servisní smlouvy vést evidenci všech poskytnutých ad-hoc Servisních služeb s explicitním uvedením ceny a spotřebovaných hodin při jejich plnění a rovněž celkové ceny a spotřebovaných MD za již realizovaný Rozvoj (dále jen „**Evidenci**“). Poskytovatel předloží Objednateli aktuální Evidenci vždy k ročnímu výročí termínu účinnosti Servisní smlouvy (dále jen „**Výročí**“). Poskytovatel je dále povinen předložit Objednateli na jeho výzvu aktuální Evidenci, a to nejpozději k termínu předání výkazu Servisních služeb za daný měsíc.
- 8.4. Oznámení adresovaná na adresu či e-mailovou adresu uvedenou v hlavičce Servisní smlouvy (v případě Objednatelů musí být oznámení adresováno každému z Objednatelů č. 1 až 3 samostatně) nebo osobám oprávněným jednat za Strany uvedeným v Katalogu služeb se považují za doručená
- 8.4.1* dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen

„ZDS“), je-li oznámení zasíláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo

- 8.4.2 dnem, kdy bylo převzetí oznámení zasílané e-mailem potvrzeno e-mailem druhé Strany; nebo
- 8.4.3 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasíláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- 8.4.4 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasíláno doporučenou poštou; nebo
- 8.4.5 pokud nebude doručení výše uvedeným způsobem z jakéhokoli důvodu možné, 3. (třetím) pracovním dnem ode dne, kdy bylo oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu Strany.

IX. AKCEPTACE SERVISNÍCH SLUŽEB

- 9.1. Akceptace Servisních služeb bude probíhat měsíčně a je splněna protokolárním předáním a převzetím výkazu Servisních služeb za daný kalendářní měsíc Objednatel - koordinátorem. Ve výkazu Servisních služeb budou zvlášť uvedeny provedené paušální Servisní služby a zvlášť ad hoc Servisní služby.
- 9.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 9.2.1 Současně s předáním výkazu Servisních služeb Poskytovatelem stvrdí Objednatel - koordinátor svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 9.2.2 Objednatel - koordinátor následně do 5 (pěti) pracovních dní od předání výkazu Servisních služeb stvrdí svým podpisem převzetí výkazu Servisních služeb bez výhrad (akceptace), či převzetí výkazu Servisních služeb s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí výkazu služeb (neakceptace).
 - 9.2.3 Při převzetí výkazu Servisních služeb s výhradami je Objednatel - koordinátor povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam výhrad nebránících převzetí.
 - 9.2.4 Při nepřevzetí výkazu Servisních služeb je Objednatel - koordinátor povinen uvést na akceptačním protokolu písemný seznam nedostatků bránících převzetí.
 - 9.2.5 Nebude-li do 5 (pěti) pracovních dní po předání výkazu Servisních služeb doručen Poskytovateli od Objednatele – koordinátora a ani žádného z ostatních Objednatelů akceptační protokol s písemným seznamem nedostatků bránících převzetí, má se za to, že Objednatel neshledal nedostatky a předaný výkaz se považuje za Objednatelem akceptovaný a převzatý.

X. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 10.1. 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 navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.

- 10.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných Servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných Servisních služeb.
- 10.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé Straně. Na Straně Objednatele tuto žádost podává Objednatel - koordinátor. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy Servisních služeb.
- 10.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 10.5. Strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Servisní smlouvy.
- 10.6. Pokud má změna dopad do Servisní smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku k Servisní smlouvě nebo uzavřením nové Servisní smlouvy. Jakékoliv změny Servisní 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.
- 10.7. 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.
- 10.8. Nevyjádří-li se Objednatel 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.
- 10.9. Za změnu se podle této Servisní smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy.
- 10.10. Objednatel - koordinátor je oprávněn rozhodnout o deaktivaci paušálních Servisních služeb dle čl. 6.1.4 Maintenance databáze, čl. 6.1.6 Aktualizace databáze a čl. 6.1.8 Administrace databáze, a to k účinnosti Servisní smlouvy.
- 10.11. Objednatel - koordinátor je oprávněn rozhodnout o deaktivaci kterékoliv z paušálních Servisních služeb dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy s výjimkou paušální Servisní služby dle čl. 6.1.3 Maintenance a legislativa (mimo databázi), a rovněž o aktivaci již deaktivované paušální Servisní služby, a to vždy k Výročí s tím, že své rozhodnutí musí oznámit Poskytovateli nejpozději 3 (tři) kalendářní měsíce předcházející měsíci, ve kterém nastane Výročí. O aktivaci již deaktivované paušální Servisní službě dle čl. 6.1.4 Maintenance databáze se Strany musí vždy dohodnout. V případě deaktivace či aktivace některé z paušálních Servisních služeb upraví Poskytovatel výši ceny za paušální Servisní služby dle čl. 6.1 Servisní smlouvy s účinností od 1. dne následujícího

kalendářního roku, a to dle skutečně poskytovaných paušálních Servisních služeb a jejich cen.

XI. LICENCE

- 11.1. Poskytovatel uděluje Objednateli k výsledkům Rozvoje a ad-hoc Servisních služeb, které mají charakter autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, licenční oprávnění ve stejném rozsahu jako jej udělil dle čl. IX. Implementační smlouvy k celému EIS.
- 11.2. Strany se dohodly, že odměna za licenci k výsledkům ad-hoc Servisních služeb je součástí ceny za Servisní službu „maintenance a legislativa (mimo databázi)“ poskytovanou podle Servisní smlouvy a odměn za licenci k výsledkům Rozvoje je součástí ceny za Rozvoj.

XII. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA ZA JAKOST

- 12.1. Poskytovatel na servisní úpravy týkající se drobného servisního rozvoje EIS dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy (ad-hoc Servisní služby) poskytuje Objednateli záruku za jakost po dobu 12 měsíců od protokolárního předání a akceptace ad-hoc Servisní služby Objednatelem - koordinátor. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 12.2. Poskytovatel na Rozvoj dle čl. V. Servisní smlouvy poskytuje Objednateli záruku za jakost obdobně jako za Dílo dle čl. XI. Implementační smlouvy.
- 12.3. Poskytovatel se v rámci paušálních Servisních služeb zavazuje odstraňovat závady EIS dle jejich dopadů na fungování EIS v termínech uvedených v **příloze č. 1** Servisní smlouvy.

XIII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ A ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 13.1. V případě prodlení Poskytovatele s předáním k akceptaci objednaného Rozvoje dle termínu uvedeného ve schválené Analýze či s předáním k akceptaci ad-hoc Servisní služby oproti termínu stanoveném v čl. 6.7.2 Servisní smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny nepředaného Plnění za každý i započatý den prodlení.
- 13.2. V případě nedodržení parametrů poskytovaných v rámci paušální Servisní služby ServiceDesk systému v termínech dle Servisní smlouvy resp. dle **přílohy č. 1** Servisní smlouvy, vzniká Objednateli nárok na následující smluvní pokuty:

Kritický dopad: 1000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu prodlení, kdy EIS nelze používat jako celek;

Vysoký dopad: 100,- Kč (slovy: sto korun českých) za každou i započatou hodinu

prodlení a jednotlivou závadu;

Střední dopad: 500,- Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i započatý den prodlení a jednotlivou závadu.

- 13.3. V případě nedodržení parametrů ostatních poskytovaných Servisních služeb než služby ServiceDesk upravené v čl. 13.2 Servisní smlouvy, vzniká Objednateli nárok na následující smluvní pokutu ve výši 0,2% z částky odpovídající měsíční ceně za všechny poskytované (aktivované) paušální Servisní služby za každý i započatý den prodlení.
- 13.4. Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody; nárok na náhradu škody je Objednatel oprávněn uplatnit vedle smluvní pokuty v plné výši. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.
- 13.5. Lhůta splatnosti pro placení jiných plateb dle Servisní smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení apod.) činí 30 (třicet) kalendářních dní od doručení jejich vyúčtování. Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn si svůj nárok na smluvní pokuty jemu náležející započítat oproti nároku Poskytovatele na uhrazení ceny za jím poskytované Plnění. Současně se Strany dohodly, že veškeré smluvní pokuty či jiné platby dle Servisní smlouvy bude vůči Poskytovateli uplatňovat Objednatel - koordinátor.

XIV. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 14.1. Servisní smlouva nabývá platnosti dnem podpisu všech Objednatelů č. 1 až 3 a Poskytovatele po udělení předchozího písemného souhlasu dozorčí rady každého z Objednatelů č. 1 až 3 a udělení předchozího písemného souhlasu zřizovatele Objednatele – Akademie věd ČR. V případě, že Servisní smlouva není podepisovaná současně všemi Stranami, nabývá platnosti dne doručení poslední ze Stran. Servisní smlouva nabývá účinnosti prvním dnem zahájení etapy ostrého provozu EIS dle Implementační smlouvy za předpokladu, že je Servisní smlouva zveřejněna i v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Servisní smlouva je ve smyslu § 1727 občanského zákoníku smlouvou závislou na Implementační smlouvě.
- 14.2. Servisní smlouva je uzavíraná na dobu neurčitou.
- 14.3. Servisní smlouva může být ukončena: (i) písemnou dohodou Stran, (ii) výpovědí jedné ze Stran, (iii) odstoupením od Servisní smlouvy jednou ze Stran za podmínek uvedených v tomto článku Servisní smlouvy.
- 14.4. Servisní smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů k Výročí. V takovém případě činí výpovědní lhůta 12 (dvanáct) měsíců.
- 14.5. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od Servisní smlouvy, zejména pokud:
 - 14.5.1 Poskytovatel nezajišťuje řádně, a to opakovaně nejméně 10 krát kterýkoliv parametr dle SLA parametrů Servisní služby, anebo neodstraní závadu, která

má na EIS kritický dopad ani do 2 pracovních dnů následující po dni, kdy měla být závada odstraněna;

14.5.2 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující Plnění této Smlouvy;

14.5.3 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;

14.5.4 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

14.5.5 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

- 14.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Servisní smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle Servisní smlouvy po dobu delší než 60 (šedesát) kalendářních dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 (patnáct) kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 14.7. Účinky odstoupení od Servisní smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně.
- 14.8. V případě ukončení Servisní smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci ze ServiceDesku a poskytovaných Servisních služeb nejpozději ke dni ukončení Servisní smlouvy. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování Servisních služeb Objednatelem či třetí stranou oproti náhradě nákladů ve výši měsíční ceny za paušální Servisní služby, a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování Servisních služeb Objednatelem či třetí stranou. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce při stanovení plánu přechodu Servisních služeb na Objednatele či třetí stranu, a to alespoň 3 (tři) měsíce před ukončením Servisní smlouvy a spolupráce při jeho provádění. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši měsíční ceny za paušální Servisní služby.
- 14.9. Ukončením účinnosti Servisní smlouvy nejsou dotčena ustanovení Servisní smlouvy týkající se Licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně důvěrných informací, povinnosti k předání zdrojových kódů dle čl. X. Implementační smlouvy ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Servisní smlouvy.

XV. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Strany jsou povinny dodržovat ochranu důvěrných informací obdobně dle čl. XIII. Implementační smlouvy.
- 15.2. Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení čl. XIV. Implementační smlouvy o ochraně osobních údajů v plném rozsahu.
- 15.3. Strany se dohodly, že i pro případ sporu vzniklého ze Servisní smlouvy budou aplikovat ustanovení čl. XIX. Implementační smlouvy o řešení sporů.

- 15.4. Pro Poskytovatele rovněž platí po dobu účinnosti Servisní smlouvy povinnosti uvedené v čl. VII. Implementační smlouvy s výjimkou čl. 7.3 Implementační smlouvy.
- 15.5. Servisní smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma Stranami.
- 15.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Servisní smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 15.7. Záležitosti v této Servisní smlouvě výslovně neupravené se řídí obdobnými ustanoveními Implementační smlouvy případně příslušnými ustanoveními OZ a autorského zákona v platném znění.
- 15.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., apod.).
- 15.9. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho Plnění nebudou porušena práva třetích stran. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
- 15.10. Objednatel předpokládá, že Servisní smlouva bude podepsána elektronicky. V případě, že by Servisní smlouva byla v listinné podobě, bude vyhotovena ve 4 (čtyřech) vyhotoveních, z nichž každý z Objednatelů č. 1 až 3 obdrží 1 (jedno) vyhotovení a Poskytovatel rovněž 1 (jedno) vyhotovení.
- 15.11. Nedílnou součástí Servisní smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Specifikace služeb
Příloha č. 2 Součinnost Objednatele
- 15.12. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Servisní smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Servisní smlouva vždy nejdříve podle znění těla Servisní smlouvy a poté podle příloh.
- 15.13. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem v rámci 3. etapy – Implementace Implementační smlouvy a verifikovaný v průběhu poskytování Servisních služeb, doplňuje a upřesňuje **přílohu č. 1** Servisní smlouvy a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi Katalogem služeb a **přílohou č. 1** Servisní smlouvy, má Katalog služeb přednost před **přílohou č. 1** Servisní smlouvy. Katalog služeb se může měnit vždy k Výročí, a to dohodou osob oprávněných jednat za Poskytovatele a Objednatele - koordinátora ve věcech technických, kterou stvrdí svými podpisy, pokud se na jeho změně Strany nedohodnou, platí původní Katalog služeb.
- 15.14. Strany prohlašují, že před uzavřením Servisní smlouvy řádně splnily všechny hmotněprávní podmínky pro platné uzavření Servisní smlouvy vyplývající z platných právních předpisů (zejména udělení předchozího písemného souhlasu dozorčí rady každého z Objednatelů č. 1 až 3 a následném udělení předchozího písemného souhlasu zřizovatele Objednatele – Akademie věd ČR ve smyslu zákona č. 341/2005 Sb., o veřejných výzkumných institucích, ve znění pozdějších předpisů), jakož i z jejich platných vnitřních předpisů, a dále prohlašují, že uzavřením Servisní smlouvy nedojde k porušení jakýchkoliv jejich zákonných či smluvních povinností.
- 15.15. Strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Servisní smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Servisní smlouvou souhlasí v plném

rozsahu. Strany uzavírají Servisní smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

Za Objednatele č. 1
V Ostravě dne ____

Za Poskytovatele:
V ____ dne ____

Ing. Josef Foldyna, CSc., ředitel

Za Objednatele č. 2
V Brně dne ____

prof. Ing. Josef Lazar, Dr., ředitel

Za Objednatele č. 3
V Praze dne ____

doc. Ing. Stanislav Pospíšil, Ph.D., ředitel

Příloha č. 1

Specifikace služeb

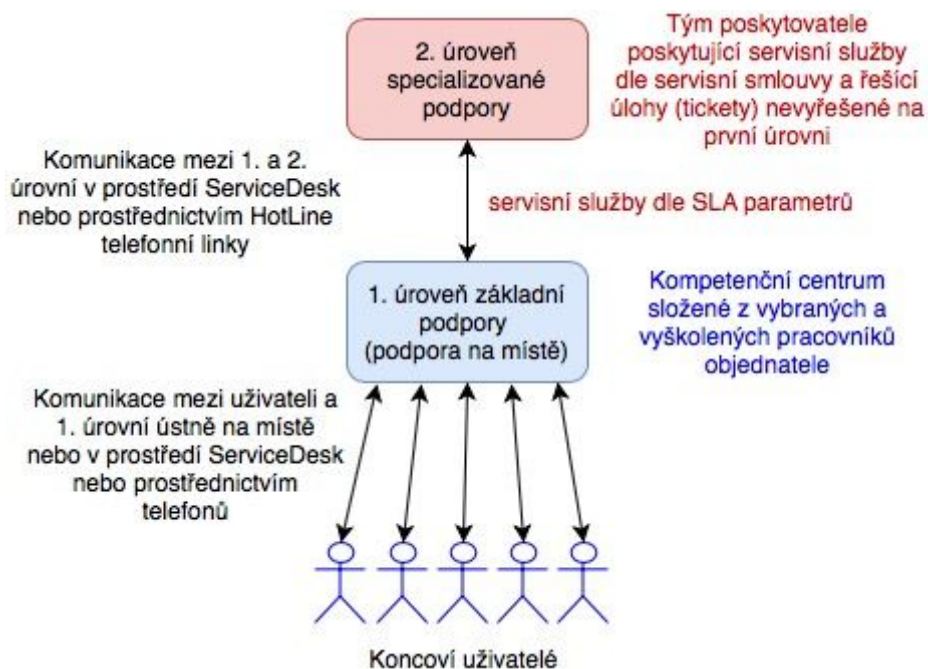
Paušální servisní služby

Služba – název	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 60 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 (uživatele) a je využíván 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 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.	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 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
Aktualizace databáze	Efektivní a rychlá implementace/aplikace změn a nových korekcí databáze a datových úložišť (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) 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.	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

Služba – název	Obsah, popis	Parametry služeb		
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr
	Aktualizace musí probíhat mimo pracovní dobu, pokud nebude výjimečně dohodnuto s Objednatelem služeb jinak.			
Administrace systému	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.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)
Administrace databáze	Správa databáze a všech datových úložišť EIS ve stavu potřebném pro bezproblémový provoz informačního systému, tj. zejména konfigurace databáze, správa logů a provádění nezbytné profylaxe. Zálohování bezpečnostních kopií a archivace dat. Obnova dat ze zálohy.	ServiceDesk	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day)

*)

Součástí služeb ServiceDesk jsou dvě úrovně podpory uživatelů:



1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Objednatele obsluhující ServiceDesk 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 útvarem Objednatele. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Poskytovatele k řešení na 2. úroveň specializované podpory.

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 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 16 hodin a představuje lidskou reakci, nikoliv robotické potvrzení. Doba vyřešení se počítá od přijetí požadavku Poskytovatelem v rámci reakční doby, max. však od uplynutí plné reakční doby, a to bez ohledu omezení času na pracovní dobu.

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.	4 hodiny	NBD (next business day)
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.	8 hodin	3 pracovní dny
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

Ad-hoc servisní služby

Služba – název	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
Export dat	Export dat ze systému v čitelném textovém formátu (CSV) a formátu Microsoft Excel.	ServiceDesk, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího pracovního dne (next business day), splnění dohodnutých termínů

Příloha č. 2

Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- 1. úroveň základní podpory, ze které budou na 2. úroveň specializované podpory Poskytovatele zasílány 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.
- V případě požadavku Poskytovatele umožní provést Poskytovateli propojení ServiceDesk systému Objednatele (dnes MantisBT) se systémem provozovaným Poskytovatelem, tj. umožní tzv. propisování požadavků (ticketů) systému Objednatele se systémem Poskytovatele.
- Vzdálený (VPN) přístup nezbytný pro poskytování Servisních služeb, popř. služeb Rozvoje.



Toto potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv bylo automaticky vygenerováno informačním systémem registru smluv ve smyslu § 5 odst. 4 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, a slouží k potvrzení skutečnosti, že níže specifikovaná smlouva byla v registru smluv v daný okamžik uveřejněna.

Informace o zápisu:

ID smlouvy:	15081339
ID verze:	16233395
Číslo verze:	1
Datum a čas zveřejnění:	14.04.2021 08:28:52
Zveřejňující subjekt:	Ústav geoniky AV ČR, v. v. i. (hftndsc)
ID návazné smlouvy:	
Email pro zaslání potvrzení:	████████████████████

Publikující smluvní strana:

Název subjektu:	Ústav geoniky AV ČR, v. v. i.
IČO:	68145535
Datová schránka:	hftndsc
Adresa:	Studentská 1768/9, 70800 Ostrava, CZ
Útvar / Odbor / Org. složka:	

Smlouva:

Předmět smlouvy:	Smlouva o poskytování provozní podpory, údržby a rozvoje
Datum uzavření:	12.04.2021
Číslo smlouvy / č. jednací:	O/21/414/00
Podepisující osoba:	████████████████████
Hodnota bez DPH:	
Hodnota vč. DPH:	21 686 346,00 CZK

Smluvní strany:

Název: BBM spol. s r. o.,
IČO: 40755592
Datová schránka: zzzqwk9
Adresa: Kocínova 138/5, 397 01 PÍSEK, CZE
Útvar / Odbor / Org. složka:

Přílohy:

RS_O_21_414_00_Servisni smlouva_priloh 1-2.pdf
161.6 kB, 14.04.2021 08:29:33
5478313463a873ea8468ac894e0defa801fd3ab53c2bbdb6a8199684d29bb0f1

RS_O_21_414_00_Servisni smlouva.pdf
475.24 kB, 14.04.2021 08:29:33
9298f560f7ff516c3cf7aba0958605e7ed3117449f756f1791348f822d43ba9f

Doplňující informace o zveřejnění:

- Proběhlo doplnění údajů subjektu nebo smluvní strany dle databáze ISDS.

Adresa záznamu:

<https://smlouvy.gov.cz/smlouva/16233395>