

SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytnutí provozní podpory a rozvoje interakčního a transakčního portálu klienta VS, úředníka a API pro příjem podání

1. SMLUVNÍ STRANY

Česká republika – Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský
organizační složka státu
se sídlem Hroznová 63/2, 656 06 Brno
IČ 00020338, DIČ CZ00020338
jejímž jménem jedná Ing. Daniel Jurečka, ředitel ústavu

(dále jen „Objednatel“)

Tender systems s.r.o.
se sídlem Nad hradním vodojemem 1108/53, 162 00 Praha 6 - Střešovice
IČ 29145121 DIČ CZ CZ29145121
jejímž jménem jedná [redacted] ednatel
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném . Městským .soudem v Praze, oddíl C, vložka 204077

[redacted]
účet vedený u Raiffeisenbank, a.s. číslo 7394480001/5500

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají Servisní smlouvu o poskytnutí provozní podpory a rozvoje interakčního a transakčního portálu klienta VS, úředníka a implementace API pro příjem podání, (dále také „Systém“) v

souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

(dále také „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků ve Smlouvě obsažených a s úmyslem být Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených Smlouvou poskytovat Objednateli služby podpory a rozvoje Systému, které se dělí na služby paušální a na vyžádání.
- 2.2. **Paušální služby** podpory a rozvoje Systému jsou paušální služby poskytované Objednateli periodicky Poskytovatelem bez předchozí objednávky Objednatel a zahrnují:
 - 2.2.1. Službu provozní podpory zajišťuje hladký a bezproblémový provoz Systému. Služba obsahuje zejména:
 - a) monitoring provozu a zatížení Systému, předcházení případným vadám a výpadkům Systému a další související činnosti,
 - b) provozní úpravy, rekonfigurace či optimalizace pro zajištění lepšího a bezpečnějšího chodu Systému,
 - c) aktualizace Systému včetně všech využitých komponent třetích stran zahrnující aplikaci funkčních a bezpečnostních záplat.
 - 2.2.2. Služba řešení záručních a pozáručních vad Systému. Předmětem služby je řešení vad systému nahlášených Objednatel nebo detekovaných Poskytovatelem v průběhu poskytování služby dle bodu 2.2.1. Vady systému jsou řešeny ve lhůtách odpovídajících prioritě/kategorii vady. Požadované lhůty pro řešení jednotlivých kategorií vad jsou uvedeny v bodě 2.2.2.5. Vady Systému jsou klasifikovány do následujících kategorií:
 - 2.2.2.1. vada kategorie A – Nedostupný modul: Systém nebo jednotlivý modul jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí nedostupná, zejména:
 - d) nelze zobrazit uživatelské rozhraní Systému, při jeho zobrazení Systém havaruje s chybou,
 - e) nelze využívat služby přístupné prostřednictvím aplikačního rozhraní (API), volání API vrací chybový stav,
 - f) nelze uložit anebo číst záznam v Systému,
 - g) nelze se přihlásit, Systém havaruje s chybou.
 - 2.2.2.2. vada kategorie B – Nedostupná funkce: důležité funkce Systému jsou nedostupné a nelze je vyvolat jiným způsobem, zejména:
 - a) nejsou dostupné některé funkcionality uživatelských rozhraní Systému přičemž Systém jako celek je dostupný a funkční,
 - b) některé funkcionality přístupné prostřednictvím API nejsou funkční, avšak nefunkčnost funkcionalit nezpůsobuje nefunkčnost celého Systému.
 - 2.2.2.3. vada kategorie C – Drobná funkční chyba: funkční chyby drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze vyvolat jiným způsobem, zejména:
 - a) navigační prvky rozhraní, kde je možné pro navigaci využít jiný způsob,

- b) Systém chybí při určité kombinaci zadání navzájem si odporujících hodnot,
 - c) v seznamových stránkách se nezobrazují všechny údaje nebo jsou údaje chybně zobrazeny,
 - d) aplikační rozhraní (API) neposkytuje funkcionality, které je možné čerpat jiným způsobem anebo dochází k chybě, kterou je obejít cestou dočasného řešení.
- 2.2.2.4. vada kategorie D – Drobná vzhledová chyba: drobné chyby, které nemají vliv na funkčnost Systému, ale pouze na vzhled a ergonomii Systému, zejména:
- a) chyby formátování a zobrazení neznemožňující práci se Systémem,
 - b) chyba v textu,
 - c) překlepy v aplikaci,
 - d) drobné chyby ve funkcionalitách aplikačních rozhraní API nemající žádný dopad na funkce volajících systémů,
- 2.2.2.5. Poskytovatel se zavazuje v průběhu účinnosti této Smlouvy reagovat na ohlášené záruční a pozáruční vady a odstraňovat je ve lhůtách a za podmínek dle následující tabulky:

Kategorie závažnosti chyby	Reakční doba	Doba odstranění vady v provozním prostředí
A	4 hodiny	2 pracovní dny
B	Následující pracovní den	7 pracovních dnů
C	7 kalendářních dnů	20 kalendářních dnů
D	15 kalendářních dnů	50 kalendářních dnů

- 2.2.3. Poskytovatel se zavazuje nasadit opravené verze Systému řešící vady nejprve do testovacího prostředí Systému a po řádném otestování do provozního prostředí Systému, přičemž nasazení opravných verzí s potenciálním dopadem na služby a funkcionality poskytované Systémem nasadí až po písemném souhlasu Objednatele. Za písemný souhlas se považuje i email odeslaný Objednatelem Poskytovateli na adresu uvedenou v bodě 3.7 písm. b) Smlouvy.
- 2.3. **Služby na vyžádání** jsou poskytovány na základě vyžádání Objednatelem a realizované po předchozí akceptaci nabídky Poskytovatele Objednatelem za podmínek dle bodu 3.2. Smlouvy.
- 2.3.1. Služba řešení požadavků Objednatele zahrnuje realizaci úprav Systému, konfigurací, manipulací dat či rozšíření Systému dle požadavku Objednatele. Požadavky jsou řešeny ve lhůtách odpovídajících schválenému harmonogramu a termínu realizace dle postupu uvedeného v bodě 3.2.
- 2.3.1.1. Rozvoj Systému bude řešen formou změnového řízení – Management změn.
 - 2.3.1.2. Pro řízení realizace požadavků na změnu Systému bude využit nástroj Objednatele, ke kterému obdrží Poskytovatel přístup.

- 2.3.1.3. Pro veškeré změny provedené v rámci rozvoje Systému bude Objednatel automaticky disponovat neomezeným právem užívání a nevýhradní licenci k upravovaným částem Systému.
- 2.3.2. Služby technické podpory a konzultace zahrnují asistenci Poskytovatele při řešení provozních problémů, rozvoje Systému a jiných problematik souvisejících s provozem Systému, a to ve smyslu poskytování rad a konzultací pracovníkům Objednatel.
- Poskytovatel se zavazuje poskytovat součinnost Objednateli při definici požadavků na další rozvoj Systému dle konkrétních potřeb. Součástí této služby není realizace těchto požadavků.
- 2.3.3. Služba ukončení služeb podpory a rozvoje Systému (Exit).
- Služba je aktivována na žádost Zadavatele v okamžiku předání služeb podpory a rozvoje Zadavateli či jinému subjektu určenému Zadavatelem. Předmětem služby je zajistit předání Systému, všech komponent, funkcionalit, dokumentace, informací a dalších artefaktů nezbytných pro podporu Systému bez dodatečných nákladů na straně Zadavatele.

3. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 3.1. Paušální služby definované v předmětu smlouvy v bodě 2.2 Smlouvy budou poskytovány periodicky měsíčně po celou dobu trvání smlouvy bez předchozí objednávky.
- 3.2. Objednatel může požadovat poskytování dalších služeb definovaných v předmětu smlouvy jako služby na vyžádání dle bodu 2.3 Smlouvy. Objednatel předá požadavek na poskytování služby Poskytovateli prostřednictvím komunikačních kanálů Zákaznické podpory uvedených v bodě 3.7 Smlouvy. Poskytovatel v reakci na požadavek zašle Objednateli ve lhůtě 10 pracovních dnů od doručení požadavku cenovou nabídku požadované služby včetně navrhovaného harmonogramu a termínu plnění. Poskytovatel zahájí poskytování služeb po akceptaci nabídky Objednatelem. Akceptaci nabídky Objednatel potvrdí Poskytovateli emailem odeslaným prostřednictvím komunikačního kanálu Zákaznické podpory uvedeného v bodě 3.7 Smlouvy do 5 ti pracovních dnů od obdržení nabídky Poskytovatele. V případě, že tak Objednatel neučiní, považuje se nabídka Poskytovatele za neakceptovanou.
- 3.3. Součástí každé faktury za poskytování služeb na vyžádání bude výkaz činnosti odsouhlasený objednatel.
- 3.4. Jako základní evidenční nástroj pro řízení veškerých požadavků v rámci této smlouvy je po oboustranné dohodě stanoven nástroj Objednatel. Do tohoto nástroje bude Poskytovatel zřízen vzdálený přístup.
- 3.5. Požadavky jsou zadávány do nástroje Objednatel podle těchto kategorií:
- a) Incidents (představují vady Systému řešené v rámci služby definované v bodě 2.2.2),
 - b) Požadavky (řešené v rámci služby definované v bodě 2.3.1).
- 3.6. Obě strany se zavazují provádět záznamy do tohoto nástroje přesně a úplně tak, aby zajistily bezproblémovou realizaci služeb podle této Smlouvy a eliminovaly jakékoli časové prodlevy a vícepráce. V případě, že se tak nestane, má druhá strana právo požadavek vrátit k správnému doplnění. Po uvedené dobu nápravy se nepočítá doba pro realizaci.
- 3.7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle této smlouvy na základě požadavků Objednatel v režimu 5 × 8 v pracovní dny v době od 8:30 do 17:00 hod. využitím vzdáleného

přístupu anebo v odůvodněných případech, kdy není možné řešit vzdáleným přístupem, na místě vzniku provozních problémů nebo na jiném pracovišti Objednatel jím určeném. Vady systému řešené v rámci paušálních služeb a požadavky vznesené jako součást služeb na vyžádání budou předávány Poskytovateli prostřednictvím komunikačních kanálů Zákaznické podpory, kterou Poskytovatel za tímto účelem zřídí.

Zákaznická podpora bude využívat tyto komunikační kanály:

- a) telefon - jeden kontaktní bod na určeném telefonním čísle +420 226 258 888 ,
- b) email - jeden kontaktní bod na e-mailové adrese support@tendersystems.cz .

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Místem plnění je Ztracená 1099/10, 161 00 Praha 6 s možností dálkového přístupu, který bude zřízen všem oprávněným a Objednatel určeným pracovníkům na straně Objednatele.

5. CENA

- 5.1. Cena se skládá z ceny za paušální služby a ceny za všechny člověkohodiny dostupné na vyžádání a činí celkem 400 000,00 Kč bez DPH za 12 měsíců k, tj. 484 000,00 Kč s DPH. Výše 21 % DPH činí 84 000,00 Kč.
- 5.2. Cena paušálních služeb dle bodu 2.2 bude fakturována měsíčně po dobu 12 měsíců a to za jeden měsíc ve výši 5.000,- Kč bez DPH, tj. 6.050,- Kč s DPH. Výše 21 % DPH činí 1.050,- Kč.
- 5.3. Cena jedné člověkohodiny činí 500,- Kč bez DPH, tj. 605,- Kč s DPH. Výše 21 % DPH činí 105,- Kč.
- 5.4. Počet člověkohodin 680 dostupných na vyžádání objednavatele v rámci celkové ceny uvedené v bodě 5.1 Smlouvy. Objednatel je povinen vyčerpat všechny dostupné člověkohodiny na vyžádání.
- 5.5. Výše DPH se bude řídit dle platných daňových zákonů.
- 5.6. Cena za služby na vyžádání dle bodu 2.3 Smlouvy bude stanovena na základě počtu odpracovaných člověkohodin při sazbě dle bodu 5.3 Smlouvy.
- 5.7. Člověkohodinou se rozumí 60 min práce jednoho člověka v rámci jednoho pracovního dne.
- 5.8. Člověkodnem se rozumí práce jednoho člověka po dobu osmi pracovních hodin v rámci jednoho pracovního dne.

6. PLATEBNÍ PODMÍNKY A SANKCE

- 6.1. Cena za poskytování služeb podpory bude uhrazena na základě faktury, vystavené Poskytovatelem do 10 ti pracovních dnů po skončení každého kalendářního měsíce. Fakturovaná částka se bude skládat z pevné ceny za poskytování paušálních služeb a z ceny za poskytnuté člověkohodiny za služby na vyžádání.
- 6.2. Pokud budou fakturovány odpracované člověkohodiny za služby na vyžádání dle bodů 2.3, bude nedílnou součástí každé faktury i Objednatel odsouhlasený výkaz činnosti a akceptační protokol, kterým Objednatel potvrdí kvalitu řešení požadované služby.
- 6.3. Výkaz činnosti schválený Objednatel bude obsahovat minimálně:
 - 6.3.1. identifikaci smluvních stran, číslo smlouvy,

- 6.3.2. období, za které je výkaz podáván,
- 6.3.3. přehled dosažených smluvních parametrů,
- 6.3.4. přehled porušení smluvních parametrů,
- 6.3.5. přehled slev z ceny služby vyplývajících s porušení smluvních parametrů,
- 6.3.6. podpis vykazujícího nebo zástupce Poskytovatele.
- 6.4. Daňový doklad (faktura) vystavená Poskytovatelem bude mít splatnost 21 dnů ode dne jeho doručení Objednateli a bude zaslán na adresu podatelna@ukzuz.cz. Platba bude poukázána na účet Poskytovatele, který je uveden v čl. 1 Smlouvy.
- 6.5. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy, výkaz činnosti a akceptační protokol odsouhlasené za ÚKZÚZ kontaktní osobou ustanovenou v bodě 7.3 Smlouvy, a dále náležitosti daňového dokladu podle práva České republiky. Pokud faktura náležitosti dle předchozí věty nebude obsahovat, má Objednatel právo fakturu s odůvodněním vrátit. Při oprávněném vrácení faktury se Objednatel nedostane do prodlení.
- 6.6. V případě prodlení Objednatele s placením faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z dlužné částky, za každý i započatý den prodlení, stanovený dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 6.7. V případě prodlení Poskytovatele s termínem plnění služeb podpory dle bodu 2.2.2 a bodu 3.2 Smlouvy má Objednatel právo uplatňovat smluvní pokutu za prodlení dle následujícího schématu:
- a) v případě prodlení Poskytovatele 1 až 3 den, činí výše sankcí 2 000,-Kč za každý takový den prodlení,
 - b) v případě prodlení Poskytovatele 4 až 10 den, činí výše sankcí 3 000,-Kč za každý takový den prodlení,
 - c) v případě prodlení Poskytovatele 10-tý den a výše, činí výše sankcí 5 000,-Kč za každý takový den prodlení.
- 6.8. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů od doručení faktury Poskytovateli na mail či adresu uvedené v záhlaví smlouvy. Objednateli bude doručována pouze na adresu podatelna@ukzuz.cz.
- 6.9. Úhrada úroku z prodlení nevylučuje právo oprávněné smluvní strany na uplatnění náhrady škody, která prokazatelně vznikla při plnění závazků Smlouvy, a to ve výši přesahující smluvní pokutu.

7. KONTAKTNÍ OSOBY

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků ze Smlouvy.

7.2.

Smlouvy mohou být vykonávány dalšími pracovníky Poskytovatele, dle potřeb a rozhodnutí kontaktní osoby Poskytovatele.

7.3.

Výkonu práv a povinností Objednatele se mohou zúčastnit i další zaměstnanci Objednatele, které určí Objednatel a písemně sdělí Poskytovateli.

- 7.4. Kontaktní osoby jsou oprávněné vzájemně komunikovat, protokolárně přebírat části plnění předmětu Smlouvy a vyjadřovat se k průběhu plnění předmětu Smlouvy, včetně specifikace nedostatků a podepisovat akceptační protokoly a výkazy činnosti podle Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu Smlouvy nezměnit kontaktní osobu bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu změnila, povinna jmenovat bez zbytečného prodlení novou kontaktní osobu a písemně informovat neprodleně o této skutečnosti druhou smluvní stranu.

8. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 8.1. Poskytovatel poskytuje na řešení pozáruční vady záruku za jakost v délce 180-ti dnů od jejího odstranění.
- 8.2. Vady řešení provozního problému bude Objednatel oznamovat stejným způsobem jako provozní problémy s tím, že v „Hlášení o vzniku problému“ Objednatel uvede poznámku „Záruka“. Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady řešení provozního problému a lhůty pro odstranění vady řešení provozního problému jsou stejné jako lhůty pro zahájení prací na odstranění provozního problému a lhůty pro odstranění provozního problému, v řešení kterého se vyskytla vada.

9. AUTORSKÁ PRÁVA

- 9.1. Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle Smlouvy neporušuje práva duševního vlastnictví třetích osob. Poskytovatel zaručuje Objednateli, že jeho užívání Systému nebude rušeno právy a nároky třetích osob. Poskytovatel se zavazuje uhradit veškeré náklady a škody, které by mohly objednateli vzniknout při uplatnění výše uvedených práv a nároků.

10. OCHRANA INFORMACÍ

- 10.1. Informace a veškeré údaje, které se Poskytovatel dozví z informačních systémů objednatele jsou tajné.
- 10.2. Za porušení povinnosti podle bodu 10.1 Smlouvy se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 10.3. Poruší-li poskytovatel nebo některý z jeho poddodavatelů ustanovení bodu 10.1 Smlouvy, poskytovatel se zavazuje škodu tímto způsobenou uhradit. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 10.4. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje i na subdodavatele Poskytovatele.
- 10.5. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na existenci ukončení účinnosti nebo platnosti Smlouvy.
- 10.6. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel má právo zmiňovat tento projekt jako referenci vůči třetím stranám.
- 10.7. Objednatel nemá bez souhlasu Poskytovatele právo šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví Poskytovatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.

11. VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI

- 11.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

- 11.2. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala.
- 11.3. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

12. UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Uplynutím doby, na kterou je smlouva uzavírána.
- 12.2. Smluvní strany mohou Smlouvu vypovědět bez udání důvodu s 2 měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba počne běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 12.3. Shledá-li Objednatel nebo Poskytovatel podstatné porušení plnění předmětu Smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od Smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Účinky písemného odstoupení nastávají okamžikem doručení odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v bodě 1 Smlouvy nebo na mail zákaznické podpory dle bodu 3.7 písm. b) Smlouvy. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje prodlení plnění termínů stanovených Smlouvou delších než 30 dnů. Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se rozumí, zejména prodlení se zaplacením závazků vůči Poskytovateli delším než 60 dnů.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti uveřejněním této smlouvy v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., Zákona o registru smluv.
- 13.2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 12 měsíců počínaje prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byl Poskytovatelem předán hotový Systém Objednateli vysoutěžený v zadávacím řízení vedeném v elektronickém nástroji eZAK pod Systémovým číslem: P21V00000628.
- 13.3. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4. Případné spory neřešené Smlouvou se budou řešit v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 13.5. Smlouva může být vyhotovena ve dvou stejnopisech nebo v elektronické podobě.
- 13.6. Smluvní strany konstatují, že se s obsahem Smlouvy seznámily a prohlašují, že tato byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisy oprávněných zástupců.

V Brně dne

.....

Ing. Daniel Jurečka

ředitel

Č. smlouvy
Objednatele:

Č. smlouvy
Poskytovatele:

Tender systems s.r.o.

ČR-ÚKZÚZ