

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH PRACÍ

uzavřená podle ustanovení § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník,

mezi

1. Česká republika - Úřad pro civilní letectví  
Sídlo: Letiště Ruzyně, Praha 6, 16008  
IČO: 48134678  
Zastoupená: [REDAKCE] generálním ředitelem  
bankovní spojení:  
číslo účtu:  
(dále jen „Objednatel“)

a

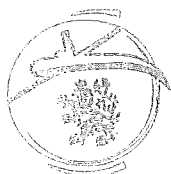
2. ARISTIA, spol. s r.o.  
se sídlem: K Novému dvoru 16 / • .p. 229, 142 00 Praha 4  
zastoupen: [REDAKCE] jednatelem  
IČO: 45806799  
DIČ: CZ45806799  
bankovní spojení: ČSOB a.s., • č.ú.: 225516745 / 0300  
(dále jen „Poskytovatel“)

## Čl. I Účel smlouvy

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Vymezení technického vybavení Objednatele pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 – Katalogový list (část Technické vybavení) této Smlouvy.

## Čl. II Definice pojmů

- 1) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 – Katalogový list (část Popis služby) této Smlouvy.
- 2) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 3) Servisní pracoviště Poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 4) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 – Katalogový list (část SLA parametry) této Smlouvy.
- 5) Odezva je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 6) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 7) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem) nebo osobně (v místě instalace)



**Čl. III**  
**Určení typu servisní podpory a záruční podmínky**

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory na technické vybavení specifikované v Příloze č. 1 – Katalogový list (část Technické vybavení), a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 – Katalogový list (část Popis služby) této Smlouvy.
- 2) Na prováděné práce se vztahuje záruční doba 6 měsíců od převzetí.
- 3) Práce prováděné v rámci záruk a garancí poskytovaných dodavatelem na jím dodaná zařízení nebudou započítávány do hodin odpracovaných v rámci paušálu. (Budou tedy zdarma dle záručních podmínek.) Pokud záruku resp. garanci na zařízení resp. služby poskytuje třetí strana bude o provedení těchto prací dle záručních resp. garančních podmínek požádána tato třetí strana. Práce prováděné v rámci záruk a garancí budou uvedeny v samostatném pracovním výkazu řádně označeném jako „Garance“

**Čl. IV.**  
**Čas, místo a způsob plnění**

- 1) Místem poskytnutí služeb dle této Smlouvy jsou prostory Objednatele, popřípadě jiné prostory dohodnuté mezi Objednatelem a Poskytovatelem (Sídlo: Letiště Ruzyně, 160 08 Praha 6 ; oblastní kancelář Morava: Protkarova 51, 686 01 Uherské Hradiště).
- 2) V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost pracovníků Poskytovatele, mohou být služby dle této Smlouvy provedeny na dálku formou vzdáleného připojení nebo vzdálené konzultace.
- 3) Poskytovatel je oprávněn k plnění služeb dle této Smlouvy najmout třetí osoby (subdodavatele) s požadovanou kvalifikací.
- 4) Časy pro plnění služeb dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele jsou upraveny v Příloze č. 1 – Katalogový list (část SLA parametry) této Smlouvy.
- 5) Podmínky pro hlášení závad jsou uvedeny v Příloze č. 1 – Katalogový list (sekce SLA parametry Helpdesk) této Smlouvy.

**Čl. V.**  
**Cena**

- 1) Smluvní strany se dohodly, že roční cena servisní podpory je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí 245.650,- Kč bez DPH a 297.237,- Kč včetně DPH (dále jen cena)
- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb Objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou ročně před zahájením dalšího ročního cyklu podpory. První faktura pro první roční období bude vystavena po podpisu smlouvy.
- 4) Splatnost faktury - daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5) Zálohy Objednatel neposkytuje.
- 6) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

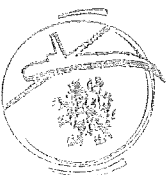


**Čl. VI.  
Součinnost smluvních stran**

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky Poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi Objednatele, jejichž znalost a dodržování Poskytovatelem považuje Objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic Objednatele ze strany pracovníků Poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice Objednatele, s nimiž Objednatel pracovníky Poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 5) V čl. VII. Objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky Objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Objednatele u Poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy, a to i každá samostatně. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě Poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné servisní podpory podporovaného technického vybavení dle specifikace v Příloze č. 1 – Katalogový list (část Technické vybavení) této smlouvy včas, v termínech a v rozsahu určených touto smlouvou a jejími přílohami, předepsaných výrobcí podporovaného zařízení, případně způsobem obvyklým na odpovídající odborné úrovni.

**Čl. VII.  
Kontaktní údaje**

- 1) Kontaktními osobami Objednatele jsou následující osoby:
  - a) odpovědný pracovník: ██████████
  - b) odpovědný pracovník: ██████████
- 2) Kontaktními osobami Poskytovatele jsou následující osoby:
  - a) odpovědný pracovník: ██████████
  - b) odpovědný pracovník: ██████████



**Čl. VIII.**  
**Poskytování informací třetím osobám**

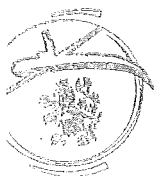
- 1) Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách a zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

**Čl. IX.**  
**Odpovědnost za škodu**

- 1) Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škod a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu vzniklou v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

**Čl. X.**  
**Sankční ujednání**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 100,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 2) V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. VIII. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí Objednatel Poskytovateli.
- 4) V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VII. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- 7) Smluvní pokuta podle čl. X. této smlouvy se uplatňuje vedle práva na náhradu škody, která vznikla druhé smluvní straně porušením této smlouvy. Právo požadovat náhradu skutečné škody není zaplacením smluvní pokuty dotčeno.



## Čl. XI. Akceptace

- 1) V rámci plnění předmětu Smlouvy zpracuje Poskytovatel a předloží Objednateli ke schválení pololetně výkaz vyhodnocení služby údržby a podpory systému, kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění předmětu Smlouvy, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin. Poskytovatel je povinen předložit výkaz nejpozději do 5 pracovních dnů po skončení příslušného období.
- 2) Objednatel je povinen sdělit Poskytovateli případné výhrady k výkazu vyhodnocení služby i k samotnému plnění nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení výkazu dle čl. XI. odst. 1 této Smlouvy, v opačném případě se výkaz považuje za akceptovaný.

## Čl. XII. Ukončení smlouvy

- 1) Smlouva se uzavírá s platností na dobu neurčitou.
- 2) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
  - a. neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku Objednatelům,
  - b. nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více než 5 dnů,
  - c. bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
  - d. opakované nesplnění závazku Objednatel poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
  - e. opakované neuhrazení fakturované částky Objednatel do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 4) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 5) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

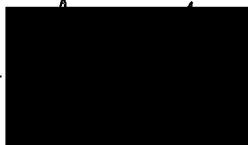
## Čl. XIII. Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí občanským zákoníkem
- 3) Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č. 1 – Katalogový list.
- 4) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 5) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 6) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Za Poskyvatele:

v PRAZE dne 9.9.2014

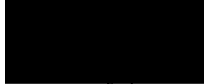
.....  
podpis,



Za Objednatele:

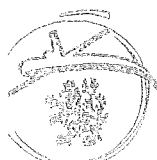
v PRAZE dne 03.09.2014

.....  
podpis, razítko



Příloha č.1 – Katalogový list

Katalogový list	
Typ KL	Paušální
Kód	HW-006
Název	Podpora telefonní ústředny
Technické vybavení	
<p>1x Cisco 2800 Series                  2x MCS 7816-I5 Series                  139x Cisco 7940                  9x Cisco 7970                  9x Cisco 7960                  2x Cisco 7975                  12x ATA 186</p>	
Popis služby	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zajištění běžného provozu a správy systému Cisco Unified Communications Manager v rozsahu 4 člověkodny měsíčně</li> <li>• zajištění předplatného na systém Cisco Unified Communications Manager s nárokem na minoritní update, nárok na přímou technickou podporu výrobce (Essential Software support)</li> <li>• zajištění předplatného na upgarde na vyšší verzi systému Cisco Unified Communications Manager (Unified Communications Software Subscription)</li> <li>• zajištění předplatného technické podpory a nároku na záruční výměnu/opravy HW serverů Cisco Unified Communications Manager (MCS7816-I5) a gateway Cisco 2800.</li> <li>• provedení upgrade systému ze stávající verze 8.6. na verzi 9.1 do 2 měsíců od podpisu smlouvy a další průběžné provádění upgrade/update dle pokynů zadavatele v rozsahu 1 člověkodny měsíčně</li> <li>• poskytování Helpdesku 24x7</li> <li>• připojení na monitorovací systém 24x7 včetně automatické detekce problémových stavů a zahájení řešení bez intervence zadavatele (proaktivní monitoring)</li> </ul> <p>Všechny práce které omezují funkčnost systému musí být prováděny mimo pracovní dobu (6-18)</p> <p>Servisní předplatné na HW i SW musí být nezávislé na dodavateli. Zadavatel musí mít oprávnění přímo komunikovat s výrobcem (tedy nikoli formou Shared-Support)</p>
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA) odpovědnými pracovníky IT ÚCL.
Rozsah zaručeného provozu služby	Podpora telefonní ústředny - 24 x 7
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulky
Požadované role	



*Handwritten signature or initials.*

Název role	Předpokládaný rozsah alokace	Dostupnost
<b>Specialista / Technik</b>	5 člověkodnů / měsíc	On-site / Off-site
<b>SLA parametry - Helpdesk</b>		
Parametr (jednotka)	Popis	Hodnota
Doba odezvy HD - Telefon (v hodinách)	Dobou reakce se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu / Servisního požadavku Objednatelům do jeho přijetí Poskytovatelem	1
Doba odezvy – Mail (v hodinách)	Dobou reakce se myslí čas, který uplyne od nahlášení Incidentu / Servisního požadavku Objednatelům do jeho přijetí Poskytovatelem	1
Doba vyřešení (v hodinách)	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / Servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / Servisního požadavku. Do Času odezvy není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo dodavatele Objednatele.	3
<b>SLA parametry - Podpora telefonní ústředny</b>		
Parametr (jednotka)	Popis	Hodnota
Dostupnost služby měsíční (v %)	v % vyjádřený skutečný čas dostupnosti aplikace na daném zařízení uživatele ve vztahu k celkovému efektivnímu fondu pracovní doby za určenou časovou jednotku	99%
Doba vyřešení (v hodinách)	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od akceptace Incidentu / Servisního požadavku do doby vyřešení Incidentu / Servisního požadavku. Do Času odezvy není započítáván čas čekání na součinnost Objednatele nebo dodavatele Objednatele.	4 hodiny
<b>Vymezující podmínky</b>		
Počet uživatelů	Skupina uživatelů	
Nevyplněno	Nevyplněno	
<b>Měření dostupnosti</b>		
V případě výpadku služby dodavatel vyhotoví report, který bude zaslán objednateli.		

