



Smlouva o poskytování IT služeb

Ústav experimentální medicíny AV ČR, v. v. i.

Se sídlem: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
Zastoupený: Ing. Miroslavou Anděrovou, CSc., ředitelkou
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 19-2795070297/0100
IČ: 68378041
DIČ: CZ68378041
Kontaktní osoba: Ing. Jitka Hošková (e-mail: jitka.hoskova@iem.cas.cz, tel.: +420 241 06 2670)

(dále jen „**objednatel**“)

na straně jedné

a

KAPSIT services s.r.o.

Se sídlem: Nad Ryšánkou 2079/8, Krč, 147 00 Praha 4
Zastoupený: Karlem Roztočilem
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 5827723349/0800
IČ: 24176915
DIČ: CZ24176915
Zapsaný v OR: C 185801 vedená u Městského soudu v Praze
Kontaktní osoba ve věci plnění této smlouvy: Karel Roztočil (e-mail: karel.roztocil@kapsit.cz, tel.: 739 395 968)

Poskytovatel je plátcem DPH.

(dále jen „**poskytovatel**“)

na straně druhé

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

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**OZ**“) tuto smlouvu o poskytování IT služeb (dále jen „**smlouva**“)

Preambule

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na výběrové řízení k veřejné zakázce malého rozsahu s názvem: „**Zajištění IT služeb**“ a plně v souladu se zadávacími podmínkami a nabídkou poskytovatele předloženou v rámci výše uvedeného výběrového řízení.



I.

Předmět smlouvy

- 1) Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat služby specifikované níže a objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
- 2) Předmětem plnění této smlouvy je podpora uživatelů, správa informačních technologií, správa infrastruktury objednatele a další související doplňkové služby, které se zavazuje poskytovatel vykonávat pro objednatele v místě plnění dle čl. III. odst. 2) této smlouvy.
- 3) Podporou uživatelů se rozumí nutné zásahy k zajištění plné funkčnosti výpočetní techniky, včetně instalace komponent a softwarů, ovladačů včetně aktualizací. Jedná se i o takové úkony, které jsou nutné z hlediska plné funkčnosti mimo případů, které jsou způsobeny závadou na programových aplikacích či ve správě jiných poskytovatelů, v takovémto případě bude ze strany poskytovatele zajištěna součinnost s poskytovatelem daných aplikací či technologií. Zajištěním plné funkčnosti jsou míněny i takové zásahy nebo opatření, které v dostatečné míře ochrání data objednatele.
- 4) Správou informačních technologií se rozumí běžná údržba a správa koncových stanic s tiskárnami a dalšími zařízeními, včetně instalací HW a SW dle aktuálních pokynů, podpora uživatelů a odstranění závad na zařízeních včetně havarijních zásahů (dále jen „**správa IT**“). Veškeré tyto činnosti provádí poskytovatel pro potřeby objednatele.
- 5) Správou infrastruktury objednavatele se rozumí správa síťové, serverové a cloudové infrastruktury objednatele.
- 6) Podrobný popis činností a jejich možný rozsah, tj. počty s popisem spravovaných zařízení je uveden v čl. II. odst. 1) této smlouvy.
- 7) Účelem smlouvy je zabezpečení poskytovatelem plné funkčnosti informačních technologií a infrastruktury objednatele v rámci jeho možností organizačních, firemních, zákonných, finančních a provozních.
- 8) Poskytovatel a jím určený zástupce jsou povinni se do 7 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti smlouvy seznámit s faktickým stavem a rozsahem IT objednatele, tj. včetně užívaného softwaru (dále jen „**SW**“).
- 9) Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom odpovědnosti za škodu na IT zařízeních, kterou mohl a měl předvídat, a na tuto okamžitě upozornit objednatele buď ústně se záznamem do protokolu, nebo písemně s doručením objednateli. V případě, že tak neučiní, objednatel bude oprávněn požadovat po poskytovateli náhradu této škody, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 10) Správu IT a správu infrastruktury včetně zajištění komponentů je poskytovatel povinen poskytovat objednateli způsobem a za podmínek blíže popsanych dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, upravující oblast správy IT a zajištění komponentů hardware (dále jen „**HW**“) a SW. Poskytovatel se zavazuje činit takové úkony, které budou vést ke zvyšování kvality informačních technologií objednatele s nejmodernějšími trendy nebo maximálního možného zajištění bezpečnosti a provozuschopnosti speciálních obslužných a zpracovatelských technologií (zastaralý a nekompatibilní HW či SW).

II.

Podrobný popis služeb, počty spravovaných zařízení s popisem

- 1) Poskytovatel zajistí pro objednatele následující činnosti:
 - a) **Podpora uživatelů objednatele** – tato činnost je poskytovatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup, případně telefonicky (dle závažnosti). Pro podporu uživatelů není stanoven základní měsíční limit práce.

Podporou uživatelů se rozumí následující úkony poskytovatele:



- komunikace s uživateli, kteří předávají své požadavky na pomoc, resp. žádosti o řešení potíží;
- maximální počet uživatelů: 250 aktivních uživatelských / doménových účtů;
- vytvoření a provoz helpdesku, tj. poskytnutí jednotného komunikačního rozhraní umožňujícího založení incidentu nebo servisního požadavku e-mailovou formou. Požadavky na poskytovatele budou zadávány elektronickou formou na jednotnou e-mailovou adresu objednatele: helpdesk@iem.cas.cz.

b) **Správa IT** – tato činnost je poskytovatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup, případně telefonicky (dle závažnosti) vlastními prostředky poskytovatele. Pro samotnou správu IT není stanoven základní měsíční limit práce.

Správou IT se rozumí následující úkony poskytovatele:

- správa IT zařízení v majetku objednatele, tedy údržba technologií nezávisle na požadavcích uživatelů s přihlédnutím k nutnosti;
- jedná se o přibližně 175 ks osobních počítačů (stanic na jednotlivých pracovištích), přibližně o 80 kusů tiskáren a jiných zařízení (síťových i lokálních) a 15 kusů aktivních síťových prvků;
- instalace, aktualizace a údržba provozovaného SW, případně přítomnost při těchto činnostech, pokud jsou nebo musí být prováděny poskytovatelem SW;
- správa počítačů (pracovních stanic), periférií (tiskárny, skenery, čtečky ...) a serverů objednatele (zejména jejich konfigurace, aktualizace, zálohování a profylaxe), případně přítomnost při těchto činnostech, pokud jsou nebo musí být prováděny poskytovatelem daného HW;
- odborné konzultace pro nákup a modernizaci IT;
- spolupráce na přípravě zadávacích podmínek výběrových/zadávacích řízení na dodávku SW a HW;
- příprava podkladů pro rozhodování objednatele k dalšímu směřování rozvoje IT;
- součinnost při tvorbě směrnic pro provoz IT a dalších dokumentů vyplývajících z požadavků současné legislativy;
- zastupování objednatele při záručních i pozáručních opravách HW;
- zastupování objednatele při jednáních ohledně zajištění dodávek SW a HW;
- účast na školeních a seminářích, které určí zadavatel, minimálně však školení BOZP, PO a GDPR.

c) **Správa infrastruktury objednatele**

1. Správa síťové infrastruktury – tato činnost je poskytovatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup, případně telefonicky (dle závažnosti) vlastními prostředky poskytovatele. Pro samotnou správu síťové infrastruktury je stanoven základní měsíční limit práce v rozsahu 50 hodin, tj. 40 pro běžnou provozní činnost a rezerva 10 hodin pro případné řešení havárií.

Správou síťové infrastruktury se rozumí:

- řešení problému úrovně L2/L3, monitorování funkčnosti sítě LAN a aktivních prvků;
- správa síťových technologií;
- příprava a budování nových síťových tras a spojů;
- konfigurace aktivních prvků sítě LAN;



- průběžné vedení dokumentace sítě.

2. Správa serverové infrastruktury – tato činnost je poskytovatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup, případně telefonicky (dle závažnosti) vlastními prostředky poskytovatele. Pro samotnou správu serverové infrastruktury je stanoven základní měsíční limit práce v rozsahu 70 hodin, tj. 55 pro běžnou provozní činnost a rezerva 15 hodin pro případné řešení havárií.

Správou serverové infrastruktury se rozumí:

- správa storage infrastruktury (Dell);
- správa serverových technologií vč. virtualizační technologie;
- správa a modernizace Active Directory;
- monitorování a funkční kontrola HW serverů;
- virtuálních serverů, diskových polí, záložních zdrojů UPS;
- aktualizace serverových systémů;
- centrální aktualizace OS a softwarového vybavení pracovních stanic a notebooků;
- průběžné vedení dokumentace serverového prostředí;
- správa zálohování infrastruktury objednatele.

3. Správa cloudové infrastruktury – tato činnost je poskytovatelem prováděna osobně na pracovištích objednatele, přes vzdálený přístup, případně telefonicky (dle závažnosti) vlastními prostředky poskytovatele. Pro samotnou správu cloudové infrastruktury je stanoven základní měsíční limit práce v rozsahu 70 hodin, tj. 65 pro běžnou provozní činnost a rezerva 5 hodin pro případné řešení havárií.

Správou cloudové infrastruktury se rozumí:

- správa Office 365 a Exchange Online;
- technická součinnost pro naplnění potřeb koncového uživatele;
- nastavení cloudového prostředí na základě požadavků odběratele služby;
- údržba distribučních listů a skupin v prostředí Exchange Online;
- technická správa interních portálů v rámci Sharepoint Online – nezahrnuje content management.

d) Doplnkové služby pro zajištění provozu

Objednatel také požaduje plnění níže definovaných doplňkových služeb poskytovatelem:

- reporting aktuálně řešených/uzavřených incidentů – na základě měsíčních výkazů prací se poskytovatel služby zavazuje dodat objednateli služby souhrn řešených incidentů. Report bude předán zodpovědným pracovníkům objednatele nejpozději 10. den následujícího kalendářního měsíce. Bez akceptace reportu nebude proplacena faktura za dodané služby.
- helpdeskové rozhraní – RT system – dodavatel se zavazuje nejpozději v den podpisu této smlouvy poskytnout objednateli k nahlédnutí/vyzkoušení ticketovací systém, který bude automaticky informovat zadavatele požadavku o aktuálním stavu řešeného problému. Sběr požadavků je nutné automaticky načítat z e-mailové schránky poskytnuté objednatel služby. Objednatel nepřipouští systém se samostatným adresářem identit, tzn. požaduje nutnou integrovatelnost s lokální ActiveDirectory.



- monitoring IT prostředí ÚEM – poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli monitorovací systém, který je schopen monitorovat služby na základě ICMP dostupnosti, aktivního monitoringu na úrovni funkčnosti služeb, pomocí agenta a protokolem snmp min. ve verzi 2c. Notifikace kritických zařízení infrastruktury je nutné pomocí SMS a e-mailu na definované kontakty.
- nasazení aplikace umožňující remote management koncových stanic. Nástroj musí umožňovat správu koncových stanic s operačními systémy Windows/Linux, online interakci s uživatelem. Tato služba bude poskytnuta do 2 měsíců od účinnosti smlouvy.
- nasazení nástroje – programového deploymentu, který umožní koncovému uživateli instalaci požadovaného softwaru bez fyzické přítomnosti IT pracovníka, tato služba bude poskytnuta do 4 měsíců od účinnosti smlouvy.

III.

Místo plnění

- 1) Poskytovatel provádí podporu uživatelů, správu IT a správu infrastruktury na dálku, prostřednictvím vzdáleného přístupu, tam, kde to povaha služeb umožňuje, nebo v místě pracovišť objednatele v případě vlastního zjištění závady na funkčnosti IT nebo na základě výzvy pracovníků objednatele přímo na jeho pracovištích.
- 2) Místem poskytování služeb jsou:
 - a) níže definovaná pracoviště a organizační složky objednatele
 - budovy ÚEM – La, Lb, IBC v areálu AV ČR KRČ – Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
 - budova BIOCEVu – Průmyslová 595, 252 50 Vestec
 - b) specializovaná pracoviště poskytovatele nebo sídlo poskytovatele.

IV.

Podmínky a způsob provádění údržby, povinnosti poskytovatele

Poskytovatel provádí veškeré zajištění IT služeb s využitím vlastních technických prostředků.

- 1) Poskytovatel zajistí fyzickou přítomnost 1 (jednoho) určeného pracovníka v sídle objednatele, a to v rozsahu všech 5 pracovních dnů v týdnu, v pracovní době od 8:30 do 17:00 hodin (zahrnuje přestávku na oběd). Současně objednatel vymezuje čas mimo pracovní dobu v době od 6:00 do 8:29 hodin a pak od 17:01 do 20:00 hodin pro řešení takových záležitostí, které nelze udělat během běžných pracovních hodin. V případě nepřítomnosti tohoto pracovníka se poskytovatel zavazuje do 24 hodin zajistit jeho náhradu. Po tuto dobu však musí být ze strany poskytovatele zajištěna objednateli podpora uživatelů a správa IT vzdáleně. Poskytovatel objednateli garantuje, že na pracovišti objednatele bude vždy zajištěna fyzická přítomnost jednoho pracovníka poskytovatele vyjma situace, kdy je pracovník poskytovatele v rámci výkonu své činnosti pro objednatele vyslán objednatelem mimo smluvní pracoviště uvedeného v čl. III. odst. 2) této smlouvy.
- 2) Poskytovatel zajistí dále 1 (jednoho) určeného pracovníka pro poskytování správy serverové, síťové a cloudové infrastruktury objednatele způsobem a v rozsahu uvedeném v čl. II. odst. 1) písm. c) této smlouvy. V případě nepřítomnosti/nedostupnosti tohoto pracovníka se poskytovatel zavazuje do 24 hodin zajistit jeho náhradu. Po tuto dobu však musí být ze strany poskytovatele zajištěna objednateli tato činnost vzdáleně.



- 3) Poskytovatel a jím určené pracovníci jsou povinni se do 7 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti této smlouvy seznámit s faktickým stavem a rozsahem IT objednatel, tj. včetně užívaného SW.
- 4) Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům poskytovatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatel, nebo umožní přístup bez přítomnosti svého pracovníka, vyjma místností se zvýšeným nárokem na zajištění bezpečnosti vstupujících osob nebo s nutností nenarušit probíhající pracovní a výzkumné procesy.
- 5) V případě technické poruchy jakéhokoliv komponentu či součásti IT zajistí poskytovatel její výměnu či opravu, a to buď přímo sám nebo prostřednictvím patřičně autorizované servisní firmy nebo smluvního partnera objednatel. Úhrada za takové komponenty nebo součásti IT není předmětem této smlouvy.
- 6) Jedná-li se o součást dodanou poskytovatelem a vztahuje-li se na tuto součást záruční lhůta, zajistí poskytovatel její opravu či výměnu na vlastní náklady v rámci správy IT. Náklady poskytovatele spojené se záruční opravou jsou zahrnuty do jeho měsíční paušální odměny dle čl. VII. této smlouvy.
- 7) Pokud se na vadnou součást již záruka nevztahuje, uhradí objednatel poskytovateli náklady za materiál. Práce poskytovatele je zahrnuta do měsíční paušální odměny dle čl. VII. této smlouvy. Poskytovatel je povinen ještě před zahájením opravy předložit objednateli předběžnou cenovou kalkulaci komponentů a tuto si nechat schválit.
- 8) Poskytovatel ručí za úschovu a zálohování dat objednatel, které byly vytvořeny v rámci plnění pracovních povinností pracovníků objednatel do doby navrácení techniky zpět objednateli. Tato data jsou majetkem objednatel.
- 9) Poskytovatel je povinen provádět na základě výzvy a požadavků objednatel údržbu programového vybavení (mimo SW instalovanými třetími osobami), odstranění závad na IT, technickou podporu a havarijní servisní zásahy.
- 10) Poskytovatel je povinen upozornit objednatel na případné škody na IT, které mohl a měl předvídat v souvislosti s plněním předmětu a účelu smlouvy. Upozornění musí být provedeno ústně se záznamem do protokolu nebo doručeno písemně.
- 11) Poskytovatel je oprávněn navrhopvat objednateli taková opatření, kterými bude zajištěna plná a správná činnost IT objednatel s ohledem na speciální právní předpisy (např. týkající se utajovaných dokumentů) a s přihlédnutím k GDPR.
- 12) Poskytovatel je rovněž povinen navrhopvat objednateli taková opatření, která budou reagovat na nové moderní technologie v rámci správy IT s návrhem jejich řešení.
- 13) Poskytovatel se zavazuje přijmout taková technická, personální a jiná potřebná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 14) Poskytovatel se dále zavazuje vydáním vlastních vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání, zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby podílející se na provádění díla budou zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, se kterými mohli při poskytování služeb přijít do styku a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací či poskytování služeb u objednatel.
- 15) Poskytovatel se zavazuje během plnění smlouvy i po jejím ukončení zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním smlouvy dozví. Tato povinnost mlčenlivosti se vztahuje taktéž na všechny zaměstnance a spolupracovníky poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje k povinnosti mlčenlivosti zavázat všechny případné subdodavatele,



kteří jím budou k realizaci služeb využiti. Poskytovatel objednateli odpovídá za dodržení mlčenlivosti všemi poddodavateli dle předchozí věty.

- 16) Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje k tomu, že žádný z výsledků jeho činnosti při plnění této smlouvy ani jakákoli data shromážděná v souvislosti s jejím plněním nebude využívat k jiným účelům než ke splnění této smlouvy. Současně se poskytovatel zavazuje žádný z těchto výsledků bez předchozího písemného souhlasu objednatele neposkytnout k užití kterékoli třetí osobě. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po uplynutí doby trvání této smlouvy vrátit, nebo zničit veškerá data, která mu v souvislosti s touto smlouvou objednatel poskytl.
- 17) Poskytovatel odpovídá v plné výši za újmy vzniklé objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním, nedodržáním nebo porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Takové újmy budou řešeny dle platných právních předpisů. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti poskytovatele. Pojištěním odpovědnosti se rozumí pojistná smlouva, jejímž předmětem je pojištění podnikatelských rizik, nebo certifikát o pojištění odpovědnosti poskytovatele za újmy způsobené jeho podnikatelskou činností s výší pojistné částky s ohledem na druh a rozsah veřejné zakázky, potažmo této smlouvy minimálně ve výši 1 000 000 Kč. Tato pojistná smlouva nebo certifikát o pojištění odpovědnosti musí mít platnost pro území České republiky. Pojištění musí být objednateli na jeho písemné vyžádání předloženo do pěti (5) dnů. V případě, že poskytovatel nebude mít pojištění odpovědnosti, může objednatel od této smlouvy odstoupit.
- 18) Poskytovatel je povinen objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít vliv, a to i částečně, na schopnost poskytovatele plnit své povinnosti dle této smlouvy. Poskytovatel však na základě takového oznámení není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této smlouvy.
- 19) Poskytovatel se při plnění smlouvy zavazuje respektovat veškeré obecně závazné právní předpisy, zejména se zavazuje, že se svým jednáním nedopustí nekalé soutěže a že při plnění této smlouvy nebude zasahovat do práv třetích osob, a že do těchto práv třetích osob nebude zasahovat, nebo je jakýmkoli způsobem porušovat, ani výsledek činnosti poskytovatele.
- 20) Smluvní strany jsou povinny při plnění této smlouvy vzájemně spolupracovat, poskytnout si vzájemně veškerou nezbytně nutnou součinnost a vzájemně se informovat o skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že předloží veškeré návrhy ke schválení objednateli s dostatečným předstihem tak, aby zapracování případných připomínek objednatele poskytovatelem neohrozilo poskytování služeb dle této smlouvy ve sjednaných termínech.
- 21) Je-li k poskytnutí služeb nutná součinnost objednatele, určí mu poskytovatel písemnou a prokazatelně doručenou formou přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Příkazy objednatele ohledně způsobu poskytování služeb je poskytovatel vázán, odpovídá-li to povaze plnění; pokud jsou příkazy objednatele nevhodné, je poskytovatel povinen na to objednatele písemnou a prokazatelně doručenou formou upozornit.
- 22) Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy postupovat samostatně a dle svého odborného názoru, nejlepšího vědomí, a to s vynaložením veškeré péče nezbytné k dosažení výsledku plnění předmětu této smlouvy tak, aby odpovídal požadavkům a potřebám objednatele. Poskytovatel je vždy povinen o způsobu a rozsahu svého postupu informovat objednatele a postup mít předem odsouhlasen.
- 23) Poskytovatel je povinen plněním povinností dle této smlouvy nepřiměřeně nenarušovat provoz a výkon činností objednatele. Při plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy bude poskytovatel provádění jednotlivých činností v rámci předmětu této smlouvy koordinovat s provozem a plněním úkolů objednatele.



V.

Povinnosti objednatele

- 1) Objednatel je zejména povinen:
 - sdělovat poskytovateli veškeré skutečnosti, jež pro něho mají rozhodný význam pro plnění předmětu a účelu smlouvy,
 - dbát doporučení poskytovatele v souvislosti s používáním IT,
 - platit poskytovateli v plné výši a včas dohodnutou odměnu,
 - zajistit v požadovaný čas přístup k počítačům, ostatní servisované technice a síťovým technologiím.
- 2) Objednatel umožní za účelem provádění údržby pracovníkům poskytovatele přístup do svých objektů. V případě havarijní poruchy výpočetní techniky zajišťující provoz infrastruktury objednatele, zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka i mimo řádnou pracovní dobu objednatele, nebo umožní přístup bez přítomnosti svého pracovníka, vyjma místností se zvýšeným nárokem na zajištění bezpečnosti vstupujících osob nebo s nutností nenarušit probíhající pracovní a výzkumné procesy.

VI.

Termín zásahu a odstranění poruch

- 1) Poskytovatel garantuje níže definované doby odstranění poruch a provedení uživatelské podpory, respektive doby zajištění náhradního provozu včetně havárií.
- 2) Řešení poruchy a uživatelská podpora jsou činnosti potřebné při správě IT jednoho počítače nebo jednoho pracovníka objednatele. Havárie znamená nefunkčnost HW a SW zapojených v sítích nebo na sebe jinak technologicky navazujících (laboratorní a jiné komplety).
- 3) Termín zásahu a doba stanovená k odstranění poruchy jsou rozděleny do následujících kategorií: úroveň 1, úroveň 2, úroveň 3, havárie, servis.
- 4) V případě klasifikování poruchy úrovně 1, která znamená takovou poruchu, která znemožňuje uživateli pokračovat v chodu práce, tj. nefunkční koncová stanice, ztráta síťové konektivity, nefunkční periferie apod., je poskytovatel povinen poruchu odstranit do 4 pracovních hodin od nahlášení do helpdeskového systému.
- 5) V případě klasifikování poruchy úrovně 2, která znamená údržbu případně doinstalování dodatečného SW, takového, který není v základním programovém vybavení koncové stanice, navýšení HW parametru (doplnění operační paměti, přidání pevného disku a podobně) – do doby se nezapočítá termín dodání, je poskytovatel povinen poruchu odstranit do 8 pracovních hodin od nahlášení do helpdeskového systému.
- 6) V případě klasifikování poruchy úrovně 3, která znamená reinstalace koncové stanice, zálohování dat, konzultace, případně školení obsluhy aplikace, je poskytovatel povinen poruchu odstranit do 3 pracovních dnů od nahlášení do helpdeskového systému.
- 7) V případě klasifikování poruchy jako havárie, která znamená nefunkčnost zařízení zajišťující provoz infrastruktury, je poskytovatel povinen zajistit obnovu provozu v časovém intervalu mezi 6:00 až 20:00 hodin. V případě řešení svépomocí poskytovatele, například výměnou za lokální servisní kus, je třeba zajistit nápravu do 240 minut od nahlášení havárie, popřípadě navrhnout adekvátní řešení. V případě, že havarijní stav není možné vyřešit svépomocí (výměnou ze skladových zásob apod.), je poskytovatel povinen nahlásit servisní požadavek dodavateli hardware a náprava je pak definovaná dle stupně krytí technické podpory na porouchaný prvek.
- 8) V případě klasifikování poruchy jako nutnosti servisního zásahu, který znamená oživení, instalaci nebo předání nově dodaných koncových stanic, je poskytovatel povinen poruchu odstranit do 3 pracovních dnů od nahlášení do helpdeskového systému.



- 9) Přijatelné technické důvody pro zajištění náhradního provozu jsou pouze takové, které nemůže poskytovatel sám objektivně ovlivnit. Náhradní řešení musí umožnit všechny potřebné funkce systému a bude nahrazeno v nejbližším možném termínu způsobem po dohodě smluvních stran.
- 10) Klasifikaci rozsahu poruchy dle výše uvedeného schválí vždy odpovědný pracovník objednatele.
- 11) V závislosti na povaze závady může vzniknout situace, kdy objektivně není možné odstranit poruchu, havárii či zajistit plnohodnotný náhradní provoz do požadované a garantované lhůty. Přijatelnými objektivními důvody jsou zde především fyzikální limity pro jednotlivé nutné činnosti a komponenty. V takovém případě je poskytovatel povinen reagovat na vyžádání zásahu v požadované lhůtě a nadále postupovat s maximálním úsilím a řešit problém v co nejkratším možném čase.
- 12) Poskytovatel je povinen garantovat servisní zásahy v pracovní dny v čase od 8:30 do 17:00 hodin. Do veškerých výše uvedených časových lhůt se nezapočítávají volné dny (státem uznané svátky, dny pracovního volna či klidu).
- 13) V případě, že havarijní stav není možné vyřešit svépomocí (výměnou ze skladových zásob apod.), je poskytovatel povinen nahlásit servisní požadavek dodavateli hardware a náprava je pak definovaná dle stupně krytí technické podpory na porouchaný prvek.
- 14) Veškeré zásahy dle tohoto článku jsou zahrnuty v měsíční odměně dle čl. VII. této smlouvy.

VII.

Odměna za poskytování služeb

- 1) Na základě dohody smluvních stran za všechny služby poskytované poskytovatelem na základě této smlouvy se objednatel zavazuje platit poskytovateli **měsíční paušální odměnu** ve výši:
172 100 Kč (slovy: jedno sto sedmdesát dva tisíc jedno sto korun českých) **bez DPH**,
- 2) Celková cena za poskytování všech služeb dle této smlouvy za **10 měsíců** je:
1 721 000 Kč (slovy: jeden milion sedm set dvacet jedna tisíc korun českých) **bez DPH**.
- 3) K výše uvedené odměně bude účtována DPH v souladu s platnými právními předpisy.
- 4) Ceny uvedené v odst. 1) a odst. 2) tohoto článku jsou závazné po celou dobu plnění této smlouvy poskytovatelem a pro všechny služby při poskytování uživatelské podpory, správě IT, správě infrastruktury a doplňkových služeb.
- 5) Na stanovení výše odměny nemají vliv počty jiných zařízení (tiskárny, routery, síťové prvky a podobně).
- 6) Celková cena za poskytování všech služeb dle odstavce 2) tohoto článku je konečná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy. Objednatel neposkytuje jakékoli zálohy.
- 7) Úhrada ceny bude provedena v českých korunách, měsíčně, po řádném poskytnutí služeb a jejich předání na základě řádného daňového dokladu (faktury). Poskytovatel má právo na zaplacení ceny okamžikem řádného splnění svého závazku v daném kalendářním měsíci, tedy okamžikem řádného a úplného poskytnutí služeb dle této smlouvy, což bude potvrzeno předávacím protokolem.
- 8) Fakturace proběhne k poslednímu dni za každý měsíc poskytnutých služeb na základě odsouhlasených dokumentů potvrzujících řádné a včasné jejich poskytnutí. Splatnost faktury činí 30 dnů od jejího doručení objednateli. Faktura musí mít veškeré náležitosti dle platných právních předpisů. Přílohou faktury bude protokol o poskytnutí služeb či výkaz docházky obou pracovníků poskytovatele či přehled z agendy zřízeného helpdesku. V případě, že faktura



neobsahuje tyto náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli a ten je povinen vystavit fakturu novou nebo ji opravit. Po tuto dobu lhůta splatnosti neběží a začíná plynout až okamžikem doručení nové nebo opravené faktury.

- 9) Pokud před uhrazením některé z faktur vyjdou najevo jakékoliv nedostatky při poskytování služeb dle této smlouvy, na základě jejichž provedení bude taková faktura poskytovatelem vystavena, je objednatel oprávněn takovou fakturu poskytovateli vrátit. Po odstranění příslušných nedostatků nebo po jiném zániku odpovědnosti poskytovatele za takovou vadu předloží poskytovatel objednateli novou fakturu se splatností uvedenou výše.
- 10) Za den úhrady částky dle každé faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.

VIII.

Sankce a smluvní pokuty

- 1) Při nedodržení termínu odstranění poruchy, havárie a vyřešení uživatelské podpory, respektive doby zajištění náhradního provozu uvedeného v čl. VI. této smlouvy od nahlášení náleží objednateli právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši:
 - a) 0,3 % z částky měsíční paušální odměny dle čl. VII. odst. 1) této smlouvy v případě poruchy dle čl. VI. odst. 4) této smlouvy za každý den prodlení.
 - b) 0,3 % z částky měsíční paušální odměny dle čl. VII. odst. 1) této smlouvy v případě poruchy dle čl. VI. odst. 5) této smlouvy za každý den prodlení.
 - c) 0,3 % z částky měsíční paušální odměny dle čl. VII. odst. 1) této smlouvy v případě poruchy a dle čl. VI. odst. 6) této smlouvy za každý den prodlení.
 - d) 0,5 % z částky měsíční paušální odměny dle čl. VII. odst. 1) této smlouvy v případě havárie dle čl. VI. odst. 7) této smlouvy za každý den prodlení,
 - e) 0,3 % z částky měsíční paušální odměny dle čl. VII. odst. 1) této smlouvy v případě poruchy vyžadující servisní zásah dle VI. odst. 8) této smlouvy za každý den prodlení.
- 2) Poskytovatel neodpovídá za včasnost zahájení a odstranění poruch, havarijního zásahu a vyřešení uživatelské podpory, pokud nejsou objednatelům zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
- 3) V případě porušení jakékoliv povinnosti poskytovatele vyplývající z této smlouvy, vyjma porušení povinností dle odstavce 1) tohoto článku, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení.
- 4) Pro případ porušení povinností dle čl. IV. odst. 16), 17) a 18) této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
- 5) Při prodlení objednatele s úhradou jakékoli částky splatné dle této smlouvy je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,02 % z výše dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 6) Výše uvedenými smluvními pokutami není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, v plné výši. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody v plné výši bez ohledu na sjednanou smluvní pokutu. Ustanovení § 2050 OZ se nepoužije.
- 7) Zaplacením smluvní pokuty nezbujuje zhotovitele povinnosti splnit závazek, na jehož porušení se smluvní pokuta vztahuje.
- 8) Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.



- 9) Právo objednatele požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty neplatí v případech, kdy plnění této smlouvy bylo znemožněno zásahem vyšší moci. Takový zásah je poskytovatel povinen objednateli bez zbytečného odkladu sdělit a zároveň je též povinen existenci okolností odpovídajících zásahu vyšší moci prokázat, jinak nelze ustanovení věty první tohoto odstavce aplikovat.
- 10) Smluvní strany se dále dohodly na vyloučení a neuplatnění § 1881 odst. 1 OZ.

IX. Vyšší moc

- 1) Poskytovatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat.
- 2) Poskytovatel v případě porušení smlouvy musí okamžitě oznámit objednateli překážku a její účinky na způsobilost poskytnout plnění. V těchto případech zajistí poskytovatel náhradní řešení v nejbližším možném termínu.

X. Změny smlouvy

- 1) Tato smlouva může být změněna pouze písemným oboustranně potvrzeným ujednáním nazvaným „Dodatek ke smlouvě“ za podmínek stanovených zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů. Dodatky ke smlouvě musí být číslovány vzestupně počínaje číslem 1 a podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 2) Jakékoliv jiné dokumenty zejména zápisy, protokoly, přejímky apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

XI. Platnost a účinnost smlouvy

- 1) Tato smlouva je sjednána na dobu určitou, a to na dobu 10 měsíců od okamžiku nabytí její účinnosti.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu s ustanovením § 6 zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je druhé smluvní straně výpověď doručena.
- 4) Platnost této smlouvy lze ukončit:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran ke dni sjednanému ve smlouvě,
 - b) výpovědí objednatele poskytovateli s tříměsíční výpovědní dobou z důvodu porušení podmínek definovaných touto smlouvou ze strany poskytovatele,
 - c) písemným odstoupením od smlouvy dle ustanovení § 2001 a násl. OZ v případě opakovaného podstatného porušení podmínek plnění této smlouvy, a to s okamžitou účinností po doručení odstoupení druhé smluvní straně.
- 5) V případě předčasného ukončení této smlouvy si smluvní strany vypořádají vzájemně pohledávky a dluhy, které vznikly za dobu platnosti této smlouvy.



XII. Závěrečná ustanovení

- 1) Práva a povinnosti smluvních stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) V případě, že dojde ke změně údajů na straně poskytovatele, je tento povinen takovou změnu oznámit objednateli, a to bez zbytečného odkladu od okamžiku, kdy taková změna nastala.
- 3) Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu, z nichž dva stejnopisy obdrží objednatel a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
- 4) Pro případ sporu vzniklého mezi smluvními stranami se v souladu s ustanovením § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů sjednává jako místně příslušný obecný soud podle místa sídla objednatele.
- 5) Smluvní strany uvádí, že nastane-li zcela mimořádná nepředvídatelná okolnost, která plnění z této smlouvy podstatně ztěžuje, není kterákoli smluvní strana oprávněna požádat soud, aby podle svého uvážení rozhodl o spravedlivé úpravě ceny za plnění dle této smlouvy, anebo o zrušení smlouvy a o tom, jak se strany vypořádají. Tímto smluvní strany přebírají ve smyslu ustanovení § 1765 a násl. OZ nebezpečí změny okolností.
- 6) Smluvní strany tímto výslovně uvádí, že tato smlouva je závazná až okamžikem jejího podepsání oběma smluvními stranami a obě smluvní strany jsou oprávněny vést jednání o uzavření smlouvy, aniž by odpovídaly za to, zda bude či nebude smlouva uzavřena. Poskytovatel tímto bere na vědomí, že v důsledku specifického organizačního uspořádání objednatele smluvní strany vylučují pravidla dle ustanovení § 1728 a 1729 OZ o předsmluvní odpovědnosti a poskytovatel nemá právo ve smyslu § 2910 OZ po objednateli požadovat při neuzavření smlouvy náhradu škody.

Za objednatele

Za poskytovatele

Ústav experimentální medicíny AV ČR, v. v. i.

Ing. Miroslava Anděrová, CSc., ředitelka

KAPSIT services s.r.o.

Karel Roztočil, jednatel