

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 a následujícími ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „**Občanský zákoník**“)

I. Smluvní strany

1. Objednatel:

Povodí Moravy, s.p.

Sídlo: Dřevařská 11, 602 00 Brno
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, v oddílu A, vložce 13565
Zastoupen: MVDr. Václavem Gargulákem, generálním ředitelem
IČO: 708 90 013
DIČ: CZ70890013
Bankovní spojení: XXX
Číslo účtu: XXX
Zástupce ve věcech technických (kontaktní osoba): XXX, tel.: XXX, email: XXX

(dále jen „**Objednatel**“)

2. Poskytovatel:

BSP Group a.s.

Sídlo: U nákladového nádraží 10, 130 00 Praha
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, v oddílu B, vložce 5362
Zastoupen: Tomášem Krösslem, předsedou představenstva
IČO: 25667661
DIČ: CZ25667661
Bankovní spojení: XXX
Číslo účtu: XXX
Zástupce ve věcech technických: XXX, tel.: XXX, email: XXX

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“

uzavřeli v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. Občanského zákoníku tuto servisní smlouvu. (dále jen „**Smlouva**“).

II. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem jako zhotovitelem, číslo smlouvy objednatele PM 18933/2016-504 (dále jen „**Smlouva o dílo**“). Je-li ve Smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněno dílo dle Smlouvy o dílo (dále jen „**Dílo**“).

III. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu a příslušnou DPH, je-li Poskytovatel povinen dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“) hradit DPH.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených ve Smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k Dílu provedenému dle Smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy. Kategorizace a rozsah servisních služeb dle Smlouvy ve vztahu k Dílu je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě Smlouvy jsou dále označovány také jako „**Servisní služby**“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - 3.1. Technická podpora
 - 3.2. Řešení incidentů.Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých Servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat Servisní služby dle Smlouvy tak, aby dostupnost softwarového systému (dále jen „**IS**“), jenž je předmětem Díla, byla alespoň 98 % v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti Smlouvy na jakémkoli podporovaném operačním systému, definovaném v provozní dokumentaci. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle kapitoly 7 přílohy č. 1 Smlouvy.
5. Součástí závazku Poskytovatele je produktová podpora úložiště digitálních dokumentů OBELISK v rozsahu specifikovaném v dokumentu Pravidla pro poskytování produktové podpory na adrese: <https://www.sefira.cz/produktova-podpora/>.
6. Dodavatel již nadále neplánuje dodávat eSSL veřejnoprávním původcům. Vzhledem k zákonným požadavkům musí objednatel do 31. 12. 2025, zajistit a implementovat atestovaný eSSL. Dodavatel se zavazuje k součinnosti při změně eSSL a to minimálně zprovozněním funkčního nástroje pro Přenos, export a import dle bodu 6.3 Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby tak, aby byl zajištěn přechod ze stávajícího systému k novému, atestovanému systému. S ohledem na budoucí implementaci nového informačního systému objednatel požaduje zprovoznění nástroje pro přenos původních dat, a to ve lhůtě do 31.12.2024.
7. Dodavatel se zavazuje k poskytnutí podpory i při úpravách rozhraní na ISDS a RS (registr smluv).

IV. Poskytování Servisních služeb

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
2. V rámci poskytování Servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se Díla (dále jen „**Incidenty**“) a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatatele týkající se Díla (dále jen „**Požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných Smlouvou a její přílohou č. 1., pokud požadavek nebo incident není v zásadním rozporu s určením díla, jeho technologií nebo s relevantním právním předpisem
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně součinnosti při načtení dat ze zálohy Objednatatele potřebných pro řádný chod IS.
4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 5 x12 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 Smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**Reakční doba**“ nebo „**Reakce**“) a dobu vyřešení Incidentu nebo Požadavku (dále jen „**Doba vyřešení**“). Specifikace Reakční doby a Doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 Smlouvy.
6. Kategorizace Incidentů, Reakční doby na jednotlivé kategorie Incidentů a Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů a Reakční doby a Doby vyřešení Požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
7. Objednatel nahlásí Incident nebo Požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatatele přístupný non-stop (dále jen „**Help desk**“). Help desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <http://helpdesk.bsp.cz>. Objednatel stanoví kategorii Incidentu a úroveň požadovaných Servisních služeb dle přílohy č. 1 Smlouvy. Ve výjimečných

případech mohou být Incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost v režimu 5 x12) +420 775121122 nebo 608314209 (mobilní linka), musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu helpdesk@bsp.cz.

8. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení Incidentu nebo Požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci Incidentu nebo Požadavku. Tato činnost je považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 Smlouvy. Po dobu čekání na bližší specifikaci incidentu je pozastaven běh doby řešení.
9. Po ukončení činnosti na vyřešení Incidentu nebo realizaci předmětného Požadavku Objednatel uvede Poskytovatel stav předmětného Incidentu nebo Požadavku v Help desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatel. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod. od doručení emailu Objednateli k předmětnému Incidentu či Požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením Incidentu či Požadavku, má se za to, že vyřešení Incidentu nebo realizaci Požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení Incidentu či Požadavku v Help desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením Incidentu nebo Požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení Požadavku nebo Incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet Dobu vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy. Do Doby vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení Incidentu či Požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatel s vyřešením Incidentu nebo Požadavku Poskytovateli nebo do okamžiku marného uplynutí výše uvedené lhůty 24hod.

V. Cena služeb

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování Servisních služeb dle Smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc	Cena v Kč bez DPH za 28 měsíců
Paušální cena za poskytování Servisních služeb (řešení incidentů)	73.000,-	2.044.000,-

	Cena v Kč bez DPH za jednu hodinu	Předpokládaná cena v Kč bez DPH za 28 měsíců, tj. za 160 hodin
Cena za poskytování služeb Technická podpora	1.600,-	256.000,-

	Cena v Kč bez DPH za jeden měsíc	Cena v Kč bez DPH za 28 měsíců
Paušální cena za poskytování Produktové podpory Obelisk	38.069,-	88.828,-

2. Cena Servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Paušální cena za řešení incidentů obsahuje 16 hodin (2MD) předplacené technické podpory za měsíc. Tyto hodiny jsou převoditelné v rámci 6 měsíců klouzávě. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena služeb v kategorii Technická podpora zahrnuje:
 - 3.1. veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové, popř. hardwarové vybavení;
 - 3.2. cenu dodaného software a licencí Poskytovatele nutných pro vyřešení jednotlivých Požadavků. Licence musí odpovídat podmínkám stanoveným ve Smlouvě o dílo

Za poskytování služeb Technická podpora kromě shora uvedené jednotkové ceny nemá Poskytovatel nárok na žádné další finanční plnění. Nejvyšší přípustné čerpání služeb v kategorii Technická podpora po dobu účinnosti Smlouvy činí 160 hodin. Objednatel není povinen čerpat služby v kategorii Technická podpora .

4. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování Servisních služeb.

VI. Fakturace a platební podmínky

1. Cenu za poskytování služeb se Objednatel zavazuje platit vždy na základě faktury (dále jen „**Faktura**“) vystavené Poskytovatelem vždy po uplynutí kalendářního měsíce nebo zúčtovacího období. Fakturou bude vyúčtována:
 - 1.1. cena za poskytování Servisních služeb (řešení Incidentů) – vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce.
 - 1.2. cena za poskytování služeb v kategorii Technická podpora dle času skutečně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování této kategorie služeb – vždy po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí (1x za 3 měsíce).
 - 1.3. cena za produktovou podporu produktů OBELISK dle bodu 8 přílohy č. 1 smlouvy – vždy 1x ročně v posledním měsíci před vypršením předcházející roční produktové podpory
2. O poskytování služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé Faktury musí být Objednatelům odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých Servisních služeb pokrývající účtované období.
3. Cena za poskytování Servisních služeb je splatná do **30** kalendářních dnů od doručení Faktury Objednateli.
4. Stanoví-li Faktura splatnost delší, než je stanovena v předchozím odstavci, je Objednatel oprávněn uhradit cenu za poskytování Servisních služeb a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Faktuře.
5. Faktura vystavená Poskytovatelem musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 ZoDPH, v případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí Faktura splňovat náležitosti účetního dokladu dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura vystavená Poskytovatelem musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku.
6. Nebude-li Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost Faktury, je Objednatel oprávněn tuto Fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové Faktury.
7. Je-li Poskytovatel povinen dle ZoDPH uhradit v souvislosti s poskytováním plnění dle Smlouvy DPH, je Objednatel povinen Poskytovateli takovou DPH uhradit vedle Ceny Díla. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě Smlouvy stanovena v souladu s právními předpisy platnými a účinnými k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
8. Bude-li Faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny Servisních služeb a případné DPH, které není správcem daně ve smyslu ZoDPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je Poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je Objednatel oprávněn uhradit cenu Servisních služeb, na něž byla vystavena Faktura, a případnou DPH na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ZoDPH jako bankovní účet, který je Poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.
9. Pokud se po dobu účinnosti Smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení ZoDPH, Smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části ceny Servisních služeb rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VII. Ostatní podmínky plnění předmětu Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli předloží při podpisu Smlouvy, a dále bez zbytečného odkladu kdykoli na výzvu Objednatelů po dobu trvání závazku ze Smlouvy, pojistnou smlouvu, jejímž předmětem bude **pojištění odpovědnosti** Poskytovatele za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou při provádění Díla třetí osobě s limitem pojistného plněním ve výši minimálně ceny Díla dle Smlouvy o dílo na jednu pojistnou událost. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje udržovat pojištění alespoň v uvedené výši v platnosti po celou dobu poskytování Servisních služeb dle Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.

3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění části Servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti se Smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou. Poskytovatel nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazků ze Smlouvy, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb respektovat a dodržovat příkazy Objednatele. V případě nevhodných příkazů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto příkazů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných příkazů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
6. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Servisních služeb podle Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování Servisních služeb dle Smlouvy.
7. Pokud Objednatel neposkytne nutnou součinnost dle předchozího odstavce, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat Servisní služby dle Smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
8. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování Servisních služeb podle Smlouvy.
9. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 Smlouvy.
10. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Help desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
11. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných Servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování Servisních služeb dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.

VIII. Trvání a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva je uzavřena na dobu určitou **do 31. 12. 2025**. Od 1. 9. 2024 lze smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 Občanského zákoníku) od Smlouvy písemně odstoupit:
 - 2.1. byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - 2.2. jestliže Poskytovatel nevyřeší Incident Objednatele, který brání Objednateli v řádném užívání Díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento Incident Poskytovatele již upozornil;
 - 2.3. jestliže Poskytovatel poruší svoji povinnost předložit pojistnou smlouvu dle odstavce 1 článku VII. Smlouvy.
3. Odstoupení od Smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy.

IX. Odpovědnost Poskytovatele a sankce

1. Poruší-li Poskytovatel v souvislosti se Smlouvou jakoukoli svoji povinnost, nahradí Objednateli škodu a nemajetkovou újmu z toho vzniklou. Povinnosti k náhradě se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá z osobních poměrů Poskytovatele nebo vzniklá až v době, kdy byl Poskytovatel s plněním povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl Poskytovatel povinen překonat, jej však povinnosti k náhradě nezproští.
2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za Servisní služby poskytované dle Smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši dle právních předpisů.
3. Jestliže dostupnost dle výpočtu v Příloze č.1, kapitola.7 klesne z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele pod hodnotu dle odstavce 4 článku III. Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - 3.1. 2.000 Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle odstavce 5 článku III. Smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 97,5 %;
 - 3.2. 5.000 Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 97,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
 - 3.3. 10.000 Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
 - 3.4. 20.000 Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 93 %;
 - 3.5. 30.000 Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 93 %.
4. Dostane-li se z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Incident kategorie A nebo B dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dostane-li se z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Incident kategorie C dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý den prodlení.
6. Poruší-li Poskytovatel povinnost z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident kategorie B nebo C dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý započatý den prodlení.
7. Poruší-li Poskytovatel povinnost z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele v Době vyřešení dle přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit Incident kategorie A dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
8. Dostane-li se z prokazatelných důvodů na straně Poskytovatele Poskytovatel do prodlení s Reakční dobou na Požadavek při poskytování Servisních služeb kategorie technická podpora dle přílohy č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
9. Poruší-li Poskytovatel povinnost předložit pojistnou smlouvu na výzvu Objednatele dle odstavce 1 článku VII. Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každé jednotlivé porušení této povinnosti.
10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
11. Ustanovení článku IX. se nevztahují na Bezpečné úložiště Obelisk Trusted Archive. Smluvní podmínky k tomuto produktu jsou řešeny samostatně v kapitole 8, Přílohy č.1.

X. Závěrečná ujednání

1. Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel i Poskytovatel je oprávněn svou pohledávku za druhou stranou vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou, nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě Smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele nebo Poskytovatele.

2. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejněním v registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že veškerá plnění odpovídající předmětu této Smlouvy, poskytnutá ode dne jejího uzavření do dne její účinnosti, se považují za plnění poskytnutá podle této Smlouvy.
4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
6. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace Servisních služeb

V Brně dne:

V Praze dne:

Za objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
Povodí Moravy, s.p.
MVDr. Václav Gargulák
generální ředitel

.....
BSP Group a.s.
Tomáš Krössl
předseda představenstva

Příloha č. 1 Servisní smlouvy

Specifikace Servisních služeb

1 OBSAH

1	OBSAH.....	8
2	Seznam zkratk a pojmů.....	8
3	Komunikace smluvních stran.....	8
4	Údržba	9
5	Technická podpora	9
6	Řešení Incidentů	10
7	Metodika výpočtu dostupnosti IS	10
8	Obelisk – důvěryhodné úložiště.....	11

2 Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaná vada či jiný problém Díla, případně části Díla, který není v souladu s technickým stavem Díla dle Smlouvy o dílo. Kategorizace Incidentů je uvedena dále v textu
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Help desk Poskytovatele
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku prostřednictvím Help desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění Incidentu nebo zahájení realizace Požadavku
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení Incidentu nebo Požadavku Objednatelem
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních Servisních služeb
NBD	Následující pracovní den od Okamžiku nahlášení Incidentu nebo Požadavku
HW	Hardware
IS	Informační systém
SW	Software
Režim 5 x 12	Pracovní doba v pracovní dny od 6:00 do 18:00 hod.
Režim 24 x 7	Provozní doba provozu IS

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

3 Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii Servisních služeb:

Technická podpora	Požadavky (REQ) -Help desk ostatní - hotline (5 x12)
Řešení Incidentů	Help desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení Incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

XXX

Pověřenou osobou Poskytovatele je:

XXX

Webová adresa Help desk Poskytovatele: <http://helpdesk.bsp.cz>

4 Údržba

Údržba dle Smlouvy je realizována Poskytovatelem dle potřeby pomocí vzdáleného přístupu nebo na místě určeném Objednatelem.

Údržbu bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli Incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání Díla Objednateli a aby byla splněna dostupnost IS dle odstavce 4 článku III. Smlouvy po celou dobu účinnosti Smlouvy.

Přesný termín Údržby, pokud si tento vyžaduje přítomnost zaměstnanců Poskytovatele v prostorách Objednatele, bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Údržby:

- přístup k opravným balíčků eSSI;
- pravidelná profylaxe IS;
- kontrola funkcí IS;
- aktualizace SW eSSI musí být prováděna tak, aby byly jednotlivé komponenty systému eSSI provozovány vždy v podporované verzi;
- údržba a průběžná aktualizace dokumentace;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- vedení dokumentace o stavu IS s vyznačenými změnami;
- provoz hotline.

5 Technická podpora

V rámci služeb Technická podpora dle Smlouvy jsou poskytovány následující služby*:

- konzultační služby;
- realizace Požadavků na změnu, či novou funkcionalitu systému, která mění nebo doplňuje současnou funkcionalitu systému definovanou ve schválené DFS nebo upravenou pozdějšími změnami definovanými v SD – Registrovaný požadavek (RP)

Servisní služby v této kategorii jsou Poskytovatelem garantovány v rozsahu 16 hodin za období 1 kalendářního měsíce.

Reakční doba Servisních služeb v této kategorii:
Doba vyřešení Servisních služeb v této kategorii (podpora):

48 hod.
5 dnů, pokud si Poskytovatel nevyžádá odůvodněně dobu delší, schválenou Objednatelem, V případě neschválení Objednatelem se nebude požadavek realizovat

Po přijetí vývojového požadavku do Help desku zpracuje Poskytovatel Studii dopadů, která mimo podrobný popis realizace úpravy bude obsahovat i odhad pracnosti a tu zadá do Help desku. Následně rozsah a způsob úpravy a hodinový rozsah konzultuje kontaktní osoba Poskytovatele s kontaktní osobou Objednatele. Na základě odsouhlasené Studie dopadů zahájí Poskytovatel realizaci požadavku. Po dokončení realizace bude úprava vydána na Testovací prostředí Objednatele. Po jeho odsouhlasení (případně provedení dalších marginálních úprav) může být úprava vydána na produkční prostředí.

**Nevztahuje se na produkt Obelisk Trusted Archive*

6 Řešení Incidentů

Kategorie Incidentů*:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy Dílo je zcela nedostupné, neumožňuje práci uživatelů s IS a IS nelze používat pro podporu procesů Objednatele.
B	Situace, kdy Dílo nebo část Díla je částečně dostupné, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Díla.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem Díla dle Smlouvy o dílo.

Tabulka 2: Kategorie Incidentů

**Nevztahuje se na produkt Obelisk Trusted Archive*

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně Servisních služeb definovány Reakční doba a Doba vyřešení dle jednotlivých kategorií Incidentů.

Úroveň Servisních služeb*:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
4 hod	12 hod	4 hodiny	24 hodin	24 hodin	168 hodin

Tabulka 3: Úroveň Servisních služeb

**Nevztahuje se na produkt Obelisk Trusted Archive*

7 Metodika výpočtu dostupnosti IS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti* IS (požadovaná úroveň SLA 98%) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii Incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele a automatického monitoringu systému prováděného Zhotovitelem.

**Nevztahuje se na produkt Obelisk Trusted Archive*

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

T_s značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozován (provozní doba), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz kategorie A Incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupností nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- e) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.
- f) Plánované odstávky na údržbu a instalaci nových verzí a doplňků

8 Obelisk – důvěryhodné úložiště

Produktová podpora produktů Sefira:

- OBELISK Trusted Archive - produkční – 1 CPU / 1 node
- OBELISK Trusted Archive – testovací – 1 node

Je specifikována v dokumentu *Specifikace* včetně kontaktu na produktovou podporu na adrese:

<https://www.sefira.cz/produktova-podpora/>

Produktová podpora se fakturuje předem, 1x ročně vždy v posledním měsíci před vypršením předcházející roční produktové podpory.