



# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB TECHNICKÉ PODPORY č. 1/2023

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)




## Česká republika – Finanční analytický úřad

Se sídlem : Washingtonova 1621/11, Praha 1, 110 00  
IČ : 05 57 53 89  
Numerický směr. kod : 0710  
Číslo účtu : 1127011  
Datová schránka : egi8zyh  
Zastoupené :   
vedoucím Kanceláře ředitele  
**Spojení:** tel.:   
e-mail: [fau@mfcz.cz](mailto:fau@mfcz.cz)

na straně jedné (dále jen „FAU“ nebo „Objednatel“),

a

## SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o.

Se sídlem : Praha 9, Kytlická 818/21a  
IČ : 61 49 80 84  
DIČ : CZ 61 49 80 84  
Bankovní spojení : ČSOB Praha 1  
Numer. směr. kód : 0300  
Číslo účtu : 576984073  
Datová schránka : 7c9sscsm  
Zastoupené :   
jednatel společnosti  
**Spojení:** tel.:   
fax.:   
e-mail: [avisme@ssw.cz](mailto:avisme@ssw.cz)

na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“),

se dohodli na následujícím znění Smlouvy o poskytování služeb technické podpory k provozovanému programovému vybavení IS AVIS<sup>me</sup> (dále jen „Smlouva“):

## 1 Úvodní ustanovení

Tato Smlouva o poskytování služeb technické podpory (dále jen „TP“) stanoví podmínky pro poskytování placených služeb, které jsou blíže specifikovány v předmětu této Smlouvy.

## 2 Předmět plnění

Předmětem této Smlouvy je:

- A. **Závazek Poskytovatele** poskytovat pracovníky Poskytovatele Objednateli služby technické podpory pro rutinní provoz jednotlivých modulů v rámci Objednatelům provozovaného Automatizovaného vnitřního informačního systému (IS AVIS<sup>me</sup>), dále jen také jako programové vybavení či informační systém, vytvořeného Poskytovatelem, dle oboustranně dohodnutých termínů spočívající v poskytování následujících služeb:

2.1 Profylaktická kontrola<sup>1</sup> je pravidelný preventivní dohled nad chodem předaného programového vybavení, který zajišťuje Poskytovatel v rozsahu činností:

- Kontrola databáze – kontrola provedení, servis packů a opravných skriptů.
- Kontrola aplikačních a databázových logů systému AVIS<sup>me</sup>
- Kontrola systémového času
- Noční dávky – monitoring a údržba
- Kontrola místa na systémových discích

Profylaktická kontrola bude prováděna dálkovým přístupem (Objednatel se zavazuje zřídit pro Poskytovatele minimálně jeden VPN přístup k aplikačnímu a DB serveru), v případě potřeby i dotazovými skripty. Součástí profylaktické kontroly je vyhodnocení zjištěného stavu, které Poskytovatel předloží Objednateli s návrhem, kde je nutné provést profylaktickou kontrolu zásahem Poskytovatele přímo na místě.

Osobní kontrola na místě bude v případě potřeby realizována 1x za čtvrtletí v cenách dle čl. 6 této smlouvy.

2.2 Hot-line služby

- Vedení registru servisních hlášení v modulu Hot-Line;
- Telefonické konzultace;
- Detekce prokázaných chyb;

2.3 Odstranění vad a chyb Poskytovatelem dle termínů plnění stanovených v článku 5 této smlouvy.

2.4 Garance zapracování nových požadavků, které neohrozí používanou funkčnost ostatních uživatelů ve státní správě. Tyto požadavky budou zapracovány v souladu s odstavcem 6.5 této Smlouvy.

2.5 Doškolení pracovníků Objednatel, tj. opakování školení funkčního celku, bude řešeno na základě písemných objednávek v cenách dle odstavce 6.5 této smlouvy. Termín školení stanoví Objednatel měsíc předem, v ostatních případech se termín stanoví po dohodě se Poskytovatelem.

- B. **Závazek Objednatel** v souladu s ustanoveními smlouvy poskytnout Poskytovateli k provádění Služeb řádnou součinnost, převzít výsledky těchto Služeb (dochází-li k jejich převzetí v souladu

---

<sup>1</sup> Podmínkou poskytování profylaktické kontroly dle bodu 2.1 této smlouvy je pravidelné zasílání reportů z instalací na adresu určenou e-mailovou adresou

s touto Smlouvou), a platit Poskytovateli za řádné poskytování Služeb odměnu dohodnutou dle této Smlouvy.

### **3 Povinnosti Objednatele**

- 3.1 Objednatel písemně oznámí Poskytovateli do 7 dnů po podpisu Smlouvy odpovědnou osobu na straně Objednatele, která je oprávněna vyvíjet součinnost se Poskytovatelem při plnění předmětu Smlouvy. Zároveň může jmenovat další pověřené pracovníky Objednatele za jednotlivé oblasti.

### **4 Povinnosti Poskytovatele**

- 4.1 Poskytovatel písemně oznámí Objednateli do 7 dnů od podpisu Smlouvy odpovědnou osobu na straně Poskytovatele, která je oprávněna vyvíjet součinnost s Objednatelem při plnění předmětu Smlouvy. Zároveň může jmenovat další pověřené pracovníky Poskytovatele za jednotlivé oblasti.

### **5 Termíny poskytování služeb**

- 5.1 Zaručená provozní doba Poskytovatele pro příjem hot-line hlášení a řešení chyb je pracovní dny od 08:00 do 16:00 hod.
- 5.2 Termíny pro odstranění vad a chyb, které jsou nahlášeny Objednatelem a vyhodnoceny Poskytovatelem:

H – (havárie) – vada nebo chyba, bránící funkčnosti celého systému AVIS<sup>me</sup>.

- reakce Poskytovatele se započítáním prací je do 4 hodin s uvedením způsobu a termínu řešení, pokud je H hlášena během Zaručené provozní doby, v ostatních případech den následující. Vedle informace v modulu Hot-line informuje Poskytovatel o způsobu a termínu řešení odesílatele hlášení e-mailem. V případě, že je Poskytovatel přesvědčen, že se nejedná o havárii, informuje touto cestou o přehodnocení hlášení.

CH1 – (chyba 1) – chyba bránící funkčnosti modulu

- Kdy reakce Poskytovatele se započítáním prací je do 24 hodin s uvedením způsobu a termínu řešení, pokud je CH1 hlášena během Zaručené provozní doby, v ostatních případech den následující.

CH2 – (chyba 2) – chyba nebránící funkčnosti modulu

- Poskytovatel vadu nebo chybu odstraní dle dohody obou smluvních stran.

- 5.3 Výše uvedené reakční doby jsou uvedeny v pracovních hodinách v rámci Zaručené provozní doby, tzn. že vada nebo chyba nahlášená mimo Zaručené provozní dobu uvedenou v čl. 5.1. této Smlouvy se považuje za nahlášenou v 8 hodin nejbližšího následujícího pracovního dne.
- 5.4 Termíny pro zapracování nových požadavků, služeb nad rámec řešení vad a chyb, případné opravy pozáručních vad a Objednatelem objednané úpravy programového vybavení dle článků 2.4 a 2.5 této smlouvy budou dohodnuty samostatně mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

### **6 Cena služeb**

- 6.1 Za poskytování služeb náleží Poskytovateli odměna.
- 6.2 Veškeré ceny dle této Smlouvy jsou smluvní a jsou uváděny bez DPH a s DPH. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 6.3 Cena služeb dle odstavce 2.1, 2.2 a 2.3 je stanovena jako paušální částka za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb. Budou-li služby poskytovány pouze část kalendářního měsíce, náleží

Poskytovateli za takový kalendářní měsíc pouze poměrná část paušální částky za 1 kalendářní měsíc.

- 6.4 Paušální cena služeb dle odstavce 2.1, 2.2 a 2.3 je stanovena souhrnně ve výši **25.000,- Kč bez DPH** měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce s tím, že tento poslední den je datem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.5 Ceny služeb nad rámec pravidelných služeb, tedy poskytování služeb stanovených v odstavci 2.4 a 2.5 této Smlouvy jsou následující<sup>2</sup>:

Popis služby	Cena bez DPH
každá započatá hodina práce pracovníka Poskytovatele (člkh)	1 200 Kč
každý započatý den práce pracovníka Poskytovatele (člkd)	8 500 Kč
každý započatý měsíc práce pracovníka Poskytovatele (člkm)	165 000 Kč
čas technika strávený na cestě ( <i>cesta v rámci Prahy zdarma; za 1 hod</i> )	350 Kč
konzultace po telefonu	bezplatně

Poskytování služeb stanovených v odstavci 2.4 a 2.5 této Smlouvy bude předmětem samostatných objednávek mezi Objednatelem a Poskytovatelem.

- 6.6 Pro účely této Smlouvy je definován následující přepočít: 1 člověko měsíc (člkm) je 20 pracovních dní (člkd) a představuje 160 pracovních hodin (člkh).
- 6.7 Daňový doklad (faktura) bude Poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením aktuálních právních předpisů nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.8 Faktura musí být zaslána elektronicky do datové schránky Objednatele.
- 6.9 Fakturu uhradí Objednatel na účet Poskytovatele vždy nejpozději do 20 dnů od data doručení faktury data splatnosti Objednateli, přičemž za den zaplacení se rozumí den připsání prostředků na účet Poskytovatele. Nebude-li faktura za služby dle odst. 2.4 a 2.5 odpovídat schválenému Zakázkovému listu dle čl. 6.10 nebo bude-li mít faktura jiné vady, je objednatel oprávněn ji ve lhůtě do 5 pracovních dnů od obdržení rozporovat. Není-li uvedeno jinak, výchozí splatnost faktur bude činit 20 dnů.
- 6.10 Přílohou faktury na služby stanovené v odstavci 2.4 a 2.5 této Smlouvy jsou Zakázkové listy schválené a podepsané odpovědnými osobami dle odstavce 3.1 a 4.1 této Smlouvy.

## 7 Způsob plnění předmětu smlouvy a jeho kontrola

- 7.1 Veškeré služby, které bude Poskytovatel realizovat nad rámec pravidelných služeb, tedy služeb stanovených v odstavci 2.4 a 2.5 této Smlouvy, musí být uvedeny na Zakázkovém listu (viz Příloha č. 1 této Smlouvy) a podepsány určeným způsobem Objednatele. Službu objedná Objednatel (odpovědná osoba Objednatele dle čl. 3 Smlouvy) e-mailem. Poskytovatel (kontaktní osoba Poskytovatele dle čl. 4 Smlouvy) zajistí podpis příjemce (odpovědného pracovníka Objednatele) úkonu, či služby na Zakázkovém listu a do 3 pracovních dnů předloží Zakázkový list e-mailem nebo osobně Objednateli na FAU.
- 7.2 Objednatel je povinen do 5 pracovních dnů od obdržení kopie Zakázkového listu předložit Poskytovateli případné připomínky. V případě, že Poskytovatel tyto připomínky v uvedené

<sup>2</sup> Účtována je každá započatá hodina, v případě odpracování 8 hodin je účtován započatý den, v případě odpracování 160 hodin je účtován započatý měsíc.

Ihůtě neobdrží, je službu vykázanou v Zakázkovém listu oprávněně fakturovat. Originál Zakázkového listu předloží Poskytovatel Objednateli vždy s příslušnou fakturou.

- 7.3 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli potřebnou součinnost nezbytnou pro řádné plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 7.4 Odpovědné osoby Objednatele a Poskytovatele jsou uvedeny v pravidelně aktualizovaném seznamu vydaném samostatně Objednatel i Poskytovatelem a nazvaném „Odpovědné osoby Objednatele (Poskytovatele) pro projekt AVIS<sup>me</sup>“. Změny bude Objednatel Poskytovateli i Poskytovatel Objednateli oznamovat neprodleně. V případě neoznámení odpovědných osob ze strany Objednatele jsou odpovědnými osobami automaticky Ing. Jiří Vaněk a ze strany Poskytovatele vedoucí projektu IS AVIS<sup>me</sup>.
- 7.5 Při podpisu této Smlouvy předá Poskytovatel Objednateli adresu pro poštovní styk, adresu elektronické pošty (e-mail) a telefonní číslo kontaktního místa Poskytovatele pro náhradní doručování požadavků a chyb pro případ nefunkčnosti modulu Hot-line. Změny bude Poskytovatel Objednateli oznamovat neprodleně.
- 7.6 Kontaktní místo Poskytovatele – oddělení Hot-line – je povinno přijmout veškerá nahlášení Objednatele, která mají veškeré náležitosti dané touto Smlouvou a zajistit jejich řešení ve stanovených lhůtách.
- 7.7 Nahlášené vady a požadavky budou přebírány a řešeny v Zaručené provozní době Poskytovatele stanovené v odstavci 5.1 této Smlouvy.
- 7.8 V případě naléhavé potřeby zajistí Poskytovatel svými pracovníky příjem hlášení i v době svátků či pracovního volna a následně jejich řešení. Požadavek na využití této služby musí Objednatel nahlásit Poskytovateli 72 hod. předem (tento požadavek je nad rámec pravidelných služeb a bude fakturován dle 6.5 - Ceny služeb nad rámec pravidelných služeb).

## 8 Smluvní sankce

- 8.1 Objednatel může účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši:
- 3.000,- Kč denně při nedodržení termínů dle čl. 5.2 této Smlouvy – odstavec Havárie,
  - 500,- Kč denně v případě nedodržení termínů dle článku 5.2 této Smlouvy - odstavec Chyba 1,
  - 200,- Kč denně v ostatních případech, kdy nebudou dodrženy domluvené termíny (neodstranění chyby 2 (CH2), nedodržení termínů dohodnutých dle článků 2.4 až 2.5) dle čl. 5 této Smlouvy,
- nejvýše však do celkové výše 100 % z paušální ceny dle čl. 6.4 za daný kalendářní měsíc.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s opožděným placením faktury.
- 8.3 Objednatel musí uplatnit právo na případnou smluvní pokutu písemnou formou do sídla Poskytovatele nejpozději do 30-ti kalendářních dnů od okamžiku vzniku nároku na smluvní pokutu dle této Smlouvy. Neučiní-li tak v této lhůtě, nárok na smluvní pokutu zaniká.

## 9 Záruka a odpovědnost za vady díla

- 9.1 V případě, že výsledkem poskytování technické podpory Poskytovatelem Objednateli bude zapracování nových požadavků dle článku 2.4 této Smlouvy, poskytuje Poskytovatel na takto definované dílo záruku za jakost v délce 12 měsíců. Záruční doba se počítá ode dne převzetí díla Objednatel. Odpovědnost Poskytovatele za vady díla se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Pro odstranění vad, na které se vztahuje záruka, platí termíny uvedené v čl. 5 této Smlouvy včetně čl. 8.1 této smlouvy

## 10 Trvání závazku

- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.11.2023 až do 31.12.2029.
- 10.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním Smlouvy prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 10.3 Každá ze stran je oprávněna tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět i bez uvedení důvodu.
- 10.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel bude v prodlení s realizací Služeb v příslušném termínu realizace Služeb delším jak 30 dnů.
- 10.5 Výpovědní doba činí 6 měsíců.
- 10.6 Výpověď a odstoupení od Smlouvy jsou účinné ode dne, kdy byly doručeny druhé straně Smlouvy. Strany se dohodly, že v případě odstoupení od Smlouvy se nevrací Poskytovatelem již poskytnuté a Objednatelem převzaté plnění dle Smlouvy.

## 11 Závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato Smlouva je uzavřena elektronicky.
- 11.2 Veškeré dodatky a změny této Smlouvy musí být učiněny výhradně písemnou formou a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran na téže listině.
- 11.3 V případech, které tato Smlouva neřeší, budou smluvní strany postupovat dle obecně platných právních předpisů, zejména dle občanského zákoníku.
- 11.4 Pokud vyjde najevo, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stalo neplatným, v rozporu s vůlí Stran neúčinným nebo neaplikovatelným nebo že taková neplatnost, neúčinnost nebo neaplikovatelnost neodvratně nastane (zejména v důsledku změny příslušných právních předpisů), nemá to vliv na platnost, účinnost nebo aplikovatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se v uvedených případech zavazují k poskytnutí si vzájemné součinnosti a k učinění příslušných právních jednání v souladu s právním řádem za účelem nahrazení neplatného, neúčinného nebo neaplikovatelného ustanovení ustanovením jiným tak, aby byl zachován a naplněn účel této Smlouvy.

## 12 Podpisová část

- 12.1 Objednatel i Poskytovatel shodně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich svobodné vůli, nebyla učiněna v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek a svými vlastnoručními podpisy stvrzují pravost obsahu této Smlouvy.

V Praze dne

Objednatel:

Finanční analytický úřad



vedoucí Kanceláře ředitele

Poskytovatel:

SYSCOM SOFTWARE, spol. s r.o.



jednatel společnosti

Příloha č.1



Kytlická 818/21a, 190 00 Praha 9  
tel.: (+420) 286 582 975  
(+420) 286 581 857  
fax/zázn.: (+420) 286 892 961  
e-mail: posta@ssw.cz

<b>ZAKÁZKOVÝ LIST č.</b>			
Provedená práce pro			
Zakázka – projekt			
Číslo objednávky		Číslo BSV	
Garant objednatele		Garant zakázky za SSW	
Zakázku hradí		Hotline	
Datum od		Datum do	

Zakázka – služba	
------------------	--

Pracovník	Vykazovaná práce	Hodiny	Jméno objednatele

---

Podpis objednatele

---

Podpis garanta objednatele