

# SMLOUVA

číslo: 20240034

uzavřena podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

## mezi těmito smluvními stranami

### Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85  
právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek  
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha  
č. účtu: 85508881/0710  
č. účtu v případě sankce: 19-85508881/0710  
kontaktní osoba: [REDACTED]  
telefon: [REDACTED]  
fax: -  
e-mail: [REDACTED]@[REDACTED]  
datová schránka: 4iqaa3x  
IČO: 48133990

(dále jen „objednatel“)

a

### Obchodní firma

**ANAKAN s.r.o.**  
se sídlem: Praha 5 - Stodůlky, Petržílkova 2565/23, PSČ 15800  
adresa pro doručování: -  
spisová značka: C 112556 vedená u Městského soudu v Praze  
zastoupena: Ing. Radanem Kasalem, jednatelem  
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.  
číslo účtu: 143974339/0800  
kontaktní osoba: [REDACTED]  
telefon: [REDACTED]  
fax: -  
e-mail: [REDACTED]@[REDACTED]  
datová schránka: cefmd93  
IČO: 27443795  
DIČ: CZ27443795

(dále jen „poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“)

## Článek I Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je **zabezpečení provozu informačního systému KISKAN** pro účely a k zajištění zákonné působnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal v zadávacím řízení pod č. j. 21482/23-SSHR s názvem „23-131 KISKAN – Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu“.

## Článek II Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu informačního systému KISKAN** (dále také „**služba**“), které zahrnuje:
  - a) službu ServiceDesk;
  - b) službu řešení požadavků objednatele;
  - c) službu podpory provozu a správy informačního systému KISKAN (dále též „IS“);
  - d) službu školení uživatelů;
  - e) zajištění podpory IS v mimořádném režimu.

Služba bude poskytována v souladu s technickými podmínkami uvedenými v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2. Specifikace předmětu smlouvy – kód NIPEZ:

72262000-2 Podpora programového vybavení

72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

80510000-2 Odborná školení

3. Kontaktní osoba objednatele, která je oprávněna k plnění povinností objednatele dle této smlouvy, je oprávněna písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna písemně (i e-mailem) informovat kontaktní osobu poskytovatele.

## Článek III Doba, místo a podmínky plnění

1. Plnění předmětu smlouvy bude zahájeno první den měsíce, který bude následovat po měsíci, ve kterém smlouva nabyde platnosti. Doba plnění předmětu smlouvy je objednatelem požadována **ode dne zahájení plnění předmětu smlouvy do 31. 12. 2025 nebo do vyčerpání finančního limitu ve výši 2.000.000 Kč** (slovy: dva miliony korun českých) **bez DPH**. V případě vyčerpání finančního limitu nebo uplynutím doby plnění smlouvy dle první věty tohoto odstavce smlouva zaniká. Rozhodující je, která skutečnost nastane dříve. Smluvní strany souhlasí s tím, že uvedená finanční částka nemusí být v průběhu platnosti této smlouvy vyčerpána.
2. Služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. a), b), c) a d) této smlouvy budou poskytovány v rozsahu **8 člověkohodin** (dále jen „MH“) **celkem za měsíc**. Skutečný rozsah a výčet poskytnutých

služeb za uplynulý měsíc uvede poskytovatel v „Pracovním výkazu“, případně též v „Protokolu o zásahu“.

3. V případě, že počet MH dle odst. 2 tohoto článku nebude v jednotlivém měsíci vyčerpán, budou tyto nevyčerpané MH převedeny do následujících měsíců po celou dobu trvání smlouvy.
4. Objednatel v případě potřeby je oprávněn objednat službu nad rámec rozsahu uvedeného v odst. 2 tohoto článku (dále též „**úkolové činnosti**“), předpokládaný rozsah je 750 MH za dobu plnění uvedenou v odst. 1 tohoto článku. Poskytovatel bere na vědomí, že toto množství MH nemusí být během doby plnění vyčerpáno v celém předpokládaném rozsahu. Objednat tuto službu na základě objednávek zaslaných poskytovateli prostřednictvím e-mailu je oprávněna kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy.
5. Služba podpory IS v mimořádném režimu bude aktivována i ukončena na základě požadavku (e-mailem) kontaktní osoby objednatele nebo osoby pověřené dle čl. II odst. 3 této smlouvy.
6. Místem plnění předmětu smlouvy je pracoviště objednatele na adrese:  
Správa státních hmotných rezerv, Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4 – Krč  
Kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy je oprávněna k plnění služby (provedení zásahu) určit i jiné místo než výše uvedené.
7. Oprávněnými osobami objednatele ke kontrole a potvrzování „Pracovních výkazů“ a „Protokolů o zásahu“ je kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3
8. Oprávněnými osobami poskytovatele k převzetí požadavku a k zajištění provedení zásahu jsou:



#### **Článek IV Cena za předmět smlouvy**

1. Cena za poskytnutí služby je cenou smluvní a je dána nabídkou poskytovatele ze dne 9. ledna 2024 a je členěna následovně:
  - 1.1. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. a) - d) této smlouvy v rozsahu dle čl. III odst. 2 této smlouvy (8 MH) – paušální cena
    - a) měsíční paušální cena ve výši **35.000 Kč bez DPH**  
(slovy třicet pět tisíc korun českých)
    - b) **DPH** ve výši celkem **7.350 Kč**  
(slovy sedm tisíc tři sta padesát korun českých)
    - c) celková měsíční paušální cena ve výši **42.350 Kč včetně DPH**  
(slovy čtyřicet dva tisíc tři sta padesát korun českých).
  - 1.2. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. a) - d) této smlouvy prováděné nad rámec rozsahu uvedeného v čl. III odst. 2 této smlouvy – úkolové činnosti (čl. III odst. 4):
    - a) cena za 1 MH ve výši **1.500 Kč bez DPH**  
(slovy jeden tisíc pět set korun českých)

- b) **DPH** ve výši celkem **315 Kč**  
(slovy tři sta patnáct korun českých)
  - c) celková cena za 1 MH ve výši **1.815 Kč včetně DPH**  
(slovy jeden tisíc osm set patnáct korun českých)
- 1.3. Příplatek ke smluvní ceně dle odst. 1.1. tohoto článku za každý započatý den služby prováděné v mimořádném režimu (čl. II odst. 1 písm. e) této smlouvy):
- a) příplatek ve výši **1.500 Kč bez DPH**  
(slovy jeden tisíc pět set korun českých)
  - b) **DPH** ve výši celkem **315 Kč**  
(slovy tři sta patnáct korun českých)
  - c) příplatek ve výši **1.815 Kč včetně DPH**  
(slovy jeden tisíc osm set patnáct korun českých).
2. Tato cena se sjednává dohodou smluvních stran, v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nejvýše přípustná cena za celý předmět plnění a zahrnuje všechny daně, poplatky, cla a náklady poskytovatele nutné k poskytnutí služeb v rozsahu, kvalitě a způsobem požadovaným objednatelem, podle podmínek stanovených v této smlouvě.

## **Článek V** **Platební a fakturační podmínky**

1. Cena za předmět smlouvy včetně DPH bude hrazena takto:
  - a) Paušální cena uvedená v čl. IV odst. 1.1. této smlouvy bude uhrazena měsíčně vždy po ukončení měsíce na základě faktury vystavené poskytovatelem. Nedílnou součástí faktury bude „Pracovní výkaz“, případně též „Protokol o zásahu“.
  - b) Cena za úkolové činnosti, provedené na základě objednávek objednatele, uvedená v čl. IV odst. 1.2. této smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem vždy po protokolárním převzetí služby bez vad bránících předání a převzetí služby a po podpisu Protokolu o předání a převzetí služby (dále též „protokol“). Tento protokol podepíše osoba uvedená v čl. II odst. 3 této smlouvy a kontaktní osoba poskytovatele.
  - c) Cena za předmět smlouvy za služby prováděné v mimořádném režimu včetně příplatku uvedeného v čl. IV odst. 1.3. této smlouvy bude uhrazena vždy po ukončení mimořádného režimu na základě faktury vystavené poskytovatelem.
2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu placení ceny za poskytnutí služeb na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem. Faktura bude zaslána do datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu [epodatelna@sshr.gov.cz](mailto:epodatelna@sshr.gov.cz). Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls. Jestliže bude faktura zaslána e-mailem, je možné tuto zprávu jako kopii zaslat i na e-mailovou adresu kontaktní osoby.
3. Lhůta splatnosti faktury je **21 kalendářních dnů** od jejího doručení objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.

4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručení nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
5. Poskytovateli se neposkytuje žádná záloha.
6. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

## **Článek VI**

### **Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy tak, aby nebyly ohroženy jiné činnosti objednatele, které s prováděním služeb souvisí.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému poskytování služeb v souladu s touto smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné provedení služeb.

## **Článek VII**

### **Odpovědnost za vady**

1. Služba uvedená v čl. II této smlouvy má vady, pokud je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou, její přílohou a požadavky objednatele zaslánými objednávkou poskytovateli (např. v jiném rozsahu a kvalitě).
2. Vady služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. XIII odst. 3 této smlouvy. V případě, že lze uplatnit vadu prostřednictvím e-mailu, může ji uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy na e-mailové adrese poskytovatele: ██████████  
Poskytovatel se zavazuje odstranit uplatněné vady při reklamaci služby nejpozději ve lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění služby, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 3 pracovních dnů ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.
4. Nároky z vadného předmětu smlouvy se nedotýkají nároku objednatele na náhradu škodu nebo smluvní pokuty.

## **Článek VIII**

### **Práva k duševnímu vlastnictví**

1. Poskytovatel zabezpečí, že služba dle této smlouvy nebude zatížena právy třetích osob, ze kterých by objednateli vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky či závazky ve prospěch třetích stran. V opačném případě poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práva třetích osob, včetně úhrady všech takto vzniklých škod.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli právo k nevýlučnému a neomezenému využití jím poskytovaných služeb podle této smlouvy, ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví. Stejně tak poskytovatel poskytne právo, respektive nijak neomezí možnost servisu, úprav a rozvoje služby objednatelem či jím pověřenou třetí stranou. Tato práva poskytovatel poskytuje bez jakékoli úhrady nad rámec sjednané ceny dle čl. IV této smlouvy, jestliže jsou takové služby součástí plnění poskytovatele nebo budou vytvořeny za účelem plnění předmětu smlouvy, případně v průběhu plnění předmětu smlouvy.
3. Poskytovatel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené objednateli i třetím osobám porušením povinností vyplývajících z této smlouvy či právních předpisů, jakož i škodu způsobenou vadným provedením předmětu smlouvy nebo jiným porušením závazku poskytovatele.

## **Článek IX**

### **Náhrada škody**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

## **Článek X**

### **Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

1. Smluvní strany se dohodly na těchto smluvních pokutách:
  - a) V případě, že poskytovatel nedodrží lhůty uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, dopouští se tím porušení smlouvy, za které je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
  - b) V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad uplatněných objednatelem, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou jednotlivou vadu a každý započatý den prodlení.
2. Smluvní pokuta bude splatná do 14 dnů od doručení jejího vyúčtování poskytovateli, na účet objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy.

3. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněné straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
4. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

## **Článek XI**

### **Odstoupení od smlouvy**

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Objednatel je též oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení vůči poskytovateli.
3. Zjistí-li objednatel vady, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li tak poskytovatel v době přiměřené či době objednatelům jinak stanovené, může objednatel od smlouvy odstoupit.
4. Smluvní strany se dále dohodly, že prodlení poskytovatele s poskytnutím služby nebo dodáním vadné služby považují za podstatné porušení smlouvy a objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
  - a) je v prodlení s realizací služby 15 kalendářních dní a více,
  - b) porušil povinnost stanovenou dle čl. V odst. 6 této smlouvy,
  - c) postupuje při provádění služby v rozporu s ujednáními této smlouvy nebo s pokyny oprávněného zástupce objednatele,
  - d) neoprávněně přerušil poskytování služby,
  - e) neodstranil vady služby ve stanovené lhůtě.
6. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za službu má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
7. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně v souladu s čl. XIII odst. 3 této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
8. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, ani práva na náhradu škody.
9. V případě odstoupení od smlouvy se odstoupení nevztahuje na smluvními stranami již poskytnuté vzájemné plnění.

10. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou do 30 kalendářních dnů od jeho účinnosti vyrovnány vzájemné závazky a pohledávky, plynoucí z této smlouvy.

## **Článek XII Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel prohlašuje, že k provádění služby, která je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se včetně jejích případných dodatků vkládá do registru smluv vedeného podle 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. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
4. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zánikem této smlouvy z jakéhokoli důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

## **Článek XIII Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změny bankovního spojení, změny sídla, změny právně jednající osoby nebo zastoupení smluvní strany atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu novou, změněnou písemným oboustranně potvrzeným dodatkem k této smlouvě. V případě čl. II odst. 3, čl. III odst. 4 a odst. 5 a čl. V odst. 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany komunikaci prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví



smlouvy. Vady služby lze uplatnit rovněž způsobem uvedeným v čl. VII odst. 2 této smlouvy. Pro účel uvedený v čl. V odst. 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany rovněž možnost elektronické komunikace prostřednictvím e-mailové adresy objednatele [epodatelna@sshr.gov.cz](mailto:epodatelna@sshr.gov.cz).

4. Tato smlouva se uzavírá v elektronické formě a bude podepsána oprávněnými osobami zaručeným elektronickým podpisem..
5. Tato smlouva je platná ode dne, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední a účinná ode dne zveřejnění v registru smluv.
6. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily, že smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek a byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
7. Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, dohodly, že místně příslušným soudem k projednání a rozhodnutí sporů a jiných právních věcí vyplývajících z touto smlouvou založeného právního vztahu, jakož i ze vztahů s tímto vztahem souvisejících, je v případě, že k projednání věci je věcně příslušný krajský soud, Městský soud v Praze a v případě, že k projednání věci je věcně příslušný okresní soud, Obvodní soud pro Prahu 5.
8. Nedílnou součástí smlouvy je příloha:

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

V Praze dne 22. ledna 2024

V Praze dne 22. ledna 2024

Za objednatele:

Za poskytovatele:

**Česká republika –  
Správa státních hmotných rezerv**

**ANAKAN s.r.o.**

.....  
**Ing. Miroslav Basel**  
ředitel Odboru zakázek

.....  
**Ing. Radan Kasal**  
jednatel

## Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

### 1. Vymezení předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu KISKAN SSHR podle podmínek, potřeb a požadavků objednatele.

Plnění zahrnuje:

- a) Službu ServiceDesk.
- b) Službu řešení požadavků objednatele.
- c) Služba podpory provozu a správy informačního systému KISKAN.
- d) Službu školení uživatelů.
- e) Zajištění podpory IS v mimořádném režimu.

### 2. Společná ustanovení

#### 2.1. Podpora, závada - kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami lokálních aplikací a centrální aplikace KISKAN SSHR (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků objednatele; je realizována na základě požadavků objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
  - **podružná:** závada, které nemá podstatný vliv na fungování KISKAN SSHR jako celku, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
  - **běžná:** závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení
  - **kritická:** závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
- Podpora provozu za mimořádného režimu (dále jen „MR“). Jedná se o vyžádání provozní podpory v režimu 7 × 24h s rychlejší odezvou na požadavek i jeho řešením. Tento režim provozní podpory bude požadován pouze oprávněnou osobou objednatele a vždy na omezenou dobu. Přejechod standardní technické podpory na MR zahájí poskytovatel nejpozději následující kalendářní den v 08:00 hod po oznámení požadavku. Konec MR v době jeho zahájení nemusí být znám.

#### 2.2. Základní principy

- Požadavek objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:
  - informace o žadateli, tj. uživateli lokální nebo centrální instalace KISKAN SSHR (organizace, kontaktní osoba, spojení),

- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
  - popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán (je vhodné mít postup zaznamenan písemně),
  - případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat poskytovateli).
- Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti KISKAN SSHR (lokální nebo centrální instalace) podle parametrů specifikovaných v dokumentaci k systému.
  - Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku. Výjimku tvoří mimořádný režim.
  - O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončeném zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba poskytovatele jako přílohu „Pracovního výkazu“; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojnásobném vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
  - „Pracovní výkaz“ (jeho kopie) podepsaný oprávněnými osobami obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.
  - Při provádění servisního zákroku je objednatel povinen zajistit následující podmínky:
    - přístup servisního technika/techniků poskytovatele k zařízení KISKAN SSHR, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost objednatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy pro poskytovatele,
    - přítomnost oprávněné osoby objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika/techniků poskytovatele, uvedená povinnost objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.
  - Poskytovatel poskytne objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb – „Pracovní výkaz“.
  - Požadavek objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze oprávněnou osobou objednatele nebo s jeho souhlasem.

### 2.3. Termíny řešení požadavků objednatele:

| Typ požadavku | Kategorie | Termín zahájení řešení do:<br>(od přijetí požadavku) |                   | Termín dokončení řešení do:<br>(od zahájení) |                          |
|---------------|-----------|--|-------------------|--|--------------------------|
|               |           | standardní režim <sup>*)</sup>                       | MR <sup>**)</sup> | standardní režim <sup>*)</sup>               | MR <sup>**)</sup>        |
| Zásah         | podružná  | 40 hodin   | dle dohody        | Dle dohody                                   | Dle dohody               |
|               | běžná     | 24 hodin   | 2 hodin           | do 10 pracovních dnů                         | v nejkratším možném čase |
|               | kritická  | 16 hodin   | ihned             | do 5 pracovních dnů                          | v nejkratším možném čase |

\*) požadavky na termín zahájení řešení, tzv. reakční dobu jsou uváděny v režimu 5x8

\*\*\*) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 7 × 24

### 3. Specifikace plnění

#### Požadovaná dostupnost služby

| Služba                       | Dostupnost   | Dostupnost MR |
|------------------------------|--------------|---------------|
| Převzetí požadavku na MR     | 365 × 7 × 24 |               |
| ServiceDesk                  | 5 × 8        | 7 × 24        |
| Řešení požadavků Objednatele | 5 × 8        | 7 × 24        |
| Podpora provozu a správy     | 5 x 8        | dle požadavku |
| Služba školení uživatelů     | 5 x 8        | dle požadavku |

#### 3.1. Služby ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod pro hlášení všech požadavků, řízení řešení požadavků a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého komunikačního kanálu v režimu 7 × 24. Pro zajištění služby lze použít uvedené komunikační kanály:

- elektronická pošta,
- telefon (mobilní).

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti.

### 3.2. Řešení požadavků Objednatele

- a) Služby související s řešením změnových požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5 × 8 v pracovní dny v době od 8 do 16 hodin (MR: 7 × 24). Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce.
- b) Reakční doby služeb řešení problémů a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti je definováno v následující tabulce:

| Kategorie | Popis  | Reakční doba*) | Odstranění do*)   |
|-----------|--|----------------|-------------------|
| Kritická  | Problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku.  | do 16h         | 5 pracovních dnů  |
| Běžná     | Problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací   | do 24h         | 10 pracovních dnů |
| Podružná  | Závady, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování.<br>Závady při jejichž odstraňování je nutné respektovat specifika provozu. | do 40h         | Dle dohody        |

\*) reakční doba je uváděna v pracovních hodinách (pracovní dny od 8 do 16 hodin)

Doba řešení změnových požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

| Kategorie  | Popis  | Doba řešení   |
|------------|--|---|
| Operativní | Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění | Zpracování změny do 24 hodin, a to včetně ověření funkčnosti.     |
| Plánovaná  | Koncepční změna konfiguračních položek.<br>Upgrade programového vybavení.          | V dohodnutém termínu, možno provádět i mimo běžnou pracovní dobu. |

### 3.3. Podpora provozu a správy KISKAN SSHR zahrnuje především:

- a) Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
- b) Údržbu interních databází a logů.
- c) Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- d) Instalace nových verzí a softwarových oprav.
- e) Ověřování a schvalování zálohovacích procedur.

- f) Návrhy na změny a provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonosti, údržba provozní dokumentace.
- g) Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Součinnost při obnově systému po kolizích, včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- h) Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
- i) Požadavky na celkový rozsah poskytovaných služeb:
  - celkový rozsah služeb pro zabezpečení provozu KISKAN SSHR je **8 člověkohodin měsíčně (MR: dle potřeby)**,
  - hodiny služeb nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících a převádět do dalšího roku platnosti smluvního vztahu; tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu,
  - poskytovatel skutečné čerpání nezbytných služeb bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.
- j) **Realizovat podle požadavků objednatele úkolové činnosti v předpokládaném rozsahu 750 hodin za dobu trvání smlouvy.**

#### 4. Podmínky poskytování servisní podpory

- a) Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
  - elektronickou poštou
  - telefonicky
- b) Komunikace bude probíhat elektronickou poštou nebo telefonicky.
- c) Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v tabulce čl. 3.2. V případě, že si to objednatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality objednatele.
- d) O průběhu poskytování pohotovostní služby bude poskytovatel informovat objednatele formou pracovních záznamů doručených elektronickou poštou.
- e) Podpora bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání objednatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě objednatele (on-site).
- f) Veškerá podpora bude poskytována pouze na legální licence objednavatele za podmínky, že jsou produkty užívány v souladu s platnou licenční politikou a dokumentací.
- g) Vyžádání servisní podpory bude prováděno oprávněnými pracovníky objednatele telefonicky a následně potvrzeno pomocí elektronické pošty.
- h) Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
  - jméno osoby, která závadu nahlásila,
  - kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
  - popis závady včetně její simulace v testovacím prostředí,
  - místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,

- znění chybových zpráv.
- i) Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka 3.2). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 16:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
  - j) Poskytovatel telefonicky a následně elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě objednatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Objednatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

## 5. Školení uživatelů

Objednatel požaduje provést školení uživatelů v předpokládaném rozsahu max. 5 × 8 hodin/1 rok, a to podle termínových požadavků objednatele. Školení bude především zaměřené na nové funkcionality systému a jeho správné využívání nebo budou proškolení noví uživatelé KISKAN SSHR.