

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB
PROVOZU, ÚDRŽBY, MAINTENANCE, PODPORY A ROZVOJE „SW DO“**

č. Objednatele: 06S-2025-0001-0612

Poskytovatele: PD_CMI2025/01

Smluvní strany:

Český metrologický institut

se sídlem: Okružní 31, 638 00 Brno, Česká republika

IČO: 00177016

zastoupen: XXXXX, generálním ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

a

PragoData a.s.

se sídlem Opletalova 1418/23, Nové Město, 110 00 Praha 1

IČ: 05433622, DIČ: CZ05433622

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl B vložka 21892,

bankovní spojení: Komerční Banka a.s.

č.ú. XXXXX

zastoupená XXXXX, předsedou správní rady

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel dále též jen „smluvní strany“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1724 ve spojení s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

I. PREAMBULE

- 1) Na základě smlouvy o dílo č. 10/NM/12-010 ze dne 15. 5. 2012 uzavřenou se společností Aitcom s.r.o. získal Objednatel vlastnické právo a autorova majetková práva k softwarové aplikaci „Databáze organizace“ (dále jen „SW DO“ nebo „Systém“).
- 2) Poskytovatel prohlašuje, že je obeznámen s vlastnostmi, funkcemi, vzhledem, chováním a dalšími parametry SW DO, které jsou potřebné pro řádné plnění předmětu této smlouvy.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu, údržby, maintenance, podpory a rozvoje (vše dále souhrnně též jako „**Služby**“) nad Systémem.
- 2) Obsah, rozsah a parametry Služeb, které budou nad Systémem poskytovány, je blíže určen v příloze č. 1 Smlouvy označené *Specifikace služeb* (dále jen „**Specifikace služeb**“).
- 3) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v souladu s parametry dílčích služeb uvedených ve *Specifikaci služeb* a v termínech, způsobem a za podmínek dále uvedených ve Smlouvě.
- 4) Poskytovatel se zavazuje v případě, že součástí předmětu smlouvy bylo i dodání zdrojových kódů Systému, poskytovat Objednateli průběžně (nejpozději do 15 dnů od dokončení opravy či úpravy Systému) aktualizace komentovaných zdrojových kódů Systému, a to ve formě zdrojových souborů připravených ke kompilaci nebo přeložení do spustitelné formy programu. Poskytovatel je spolu s aktualizovanými zdrojovými kódy Systému povinen dodat aktualizovanou veškerou dokumentaci nutnou pro případné pokračování ve vývoji SW DO jiným vývojářem (programátorem), programovací prostředí potřebné k úpravám zdrojových kódů programu včetně možnosti rozvoje Systému (a to včetně potřebných licencí, komponent, knihoven, compileru, debuggeru k tomuto programovacímu prostředí) a popis instalačního postupu programovacího prostředí Systému.
- 5) Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté Služby cenu dohodnutou podle čl. IV. a dále se zavazuje poskytnout Poskytovateli touto smlouvou součinnost stanovenou podle čl. X.

III. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 1) Místem plnění je pracoviště ČMI v Praze, Hvoždanská 3, nedohodnou-li se v konkrétních případech smluvní strany jinak.
- 2) Pokud z povahy plnění či pokynu Objednatele nebude vyplývat jinak, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby za pomoci vzdáleného přístupu. K tomu se Objednatel zavazuje Poskytovateli vytvořit příslušné podmínky, zejména zajistit technické prostředky pro vzdálený přístup a svěřit Poskytovateli příslušné přístupové údaje.
- 3) Pokud Objednatel požaduje poskytování určitého dílčího plnění na jiném místě, než je stanoveno tímto článkem, je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli písemně nejpozději 14 (čtrnáct) dní před požadovaným dnem poskytování takového plnění.
- 4) Služby budou poskytovány po dobu účinnosti Smlouvy uvedenou v čl. XI Smlouvy.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Všechny ceny ve smlouvě jsou uvedeny v Kč bez DPH. Ke každé ceně a každé částce fakturované Poskytovatelem bude v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, připočteno DPH v zákonné sazbě účinné k příslušnému dni zdanitelného plnění.
- 2) Cena za Služby je stanovena následovně:
 - a. Cena za Paušální služby jako součet všech dílčích cen za Paušální služby uvedených ve *Specifikaci služeb* ve výši **12 000,- Kč bez DPH za měsíc** (dále jen „**Cena za Paušální služby**“).
 - b. Cena za Ad-hoc služby (Ad-hoc služby jsou popsány ve *Specifikaci služeb*) jako součet všech dílčích cen za Ad-hoc služby, které byly Objednatelem objednány a Poskytovatelem poskytnuty (dále jen „**Cena za Ad-hoc služby**“).
- 3) Ve všech cenách uvedených v tomto článku jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele včetně případné dopravy na místo plnění v rozsahu potřebném ke splnění předmětu této smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele podle této smlouvy vč. poskytnutí aktualizací dle čl. II odst. 4 Smlouvy.

4) Inflační doložka

- a. Ceny za Paušální služby a ceny (sazby za člověkohodinu) Ad-hoc služeb podléhají možnému ročnímu navýšení o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu plnění s účinností od 1. dubna následujícího kalendářního roku.
- b. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta) od konce kalendářního roku předcházejícího navýšení ceny při aplikaci této inflační doložky.
- c. Poskytovatel je oprávněn poprvé zvýšit cenu po uplynutí prvního kalendářního roku, ve kterém byly služby Servisní podpory poskytovány.
- d. Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je účinné od okamžiku doručení písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.

- 5) Cena za Paušální služby bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli v měsíčních cyklech na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, ve kterém bylo plnění poskytováno.

Cena za Ad-hoc služby bude Objednatelem hrazena Poskytovateli po částech odpovídajících skutečnému objemu Poskytovatelem realizovaných činností v příslušných sazbách, tzn. vynásobením množství hodin práce dané odborné role pracovníka Poskytovatele příslušnou sazbou za práce na změnových požadavcích uvedenou ve [Specifikaci služeb](#) v kapitole H), odst. 2) (dále jen „Sazby na rozvoj“). Poskytnuté Ad-hoc služby budou Poskytovatelem vyúčtovány Objednateli samostatnou fakturou (daňovým dokladem) vystaveným Poskytovatelem vždy po předání každé dokončené Ad-hoc služby Objednateli bez vad a nedodělků, tzn. Po podpisu předávacího protokolu

- 6) Splatnost faktur je 21 (dvacet jeden) kalendářní den ode dne doručení faktury druhé straně. Faktury budou zasílány na emailovou adresu: fakturace@cmi.gov.cz.
- 7) Veškeré platby dle této smlouvy bude Objednatel platit Poskytovateli bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu uvedeného Poskytovatelem na příslušném daňovém dokladu (faktuře) Poskytovatele. Obě smluvní strany se dohodly, že závazek včasné a řádné úhrady faktury je splněn ke dni, kdy byla fakturovaná částka odepsána z účtu Objednatele.

V. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A OZNAMOVÁNÍ

- 1) Kromě statutárních orgánů smluvních stran jsou osoby oprávněné jednat jménem smluvních stran v dílčích záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy následující:
- a) Oprávněnými osobami Objednatele (dále také „Uživatel helpdesk“) jsou:
 - i. XXXXX
 - ii. XXXXX
 - b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
 - i. XXXXX
 - ii. XXXXX
 - iii. Řešitelé podle čl. VI. odst. 1).
- 2) Každá ze smluvních stran je oprávněna oprávněnou osobu změnit nebo doplnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
- 3) Veškerá oznámení nebo žádosti vyžadované podle této Smlouvy a všechna další sdělení související s touto Smlouvou (kromě Podpory) budou učiněna písemně a budou považována za řádně provedená, pokud jsou doručena nebo zaslána elektronickou poštou Oprávněným osobám na jim příslušné

kontaktní údaje, běžnou poštou datovou schránkou nebo kurýrem, adresována podle výše uvedených údajů a jsou účinná při přijetí.

VI. ZPŮSOB A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 1) Objednatel se zavazuje nejpozději do 5 (pěti) dní od nabytí účinnosti Smlouvy poskytnout pro Poskytovatelem určené pracovníky Poskytovatele (dále jen „Řešitelé“) vzdálený přístup k součástem infrastruktury Objednatele, informačním systémům a komponentám, které Systém pro svoji řádnou činnost využívá, a to v počtu nejméně 2 (dvou) přístupových účtů.
- 2) Poskytovatel je povinen nejpozději v den nabytí účinnosti Smlouvy předat Objednateli písemně seznam Řešitelů s uvedením všech údajů potřebných pro splnění povinnosti Objednatele podle odst. 1) tohoto článku.
- 3) Strany jsou povinny dodržovat způsob a podmínky plnění uvedené v příloze č. 2 této smlouvy označené Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení (dále též „Podmínky řešení požadavků“).
- 4) Poskytovatel je oprávněn odesílat výstupy plnění a prokazovat plnění elektronicky, doručováním prostřednictvím Oprávněných osob a jim příslušných kontaktních údajů. Objednatel je povinen takto doručované výstupy a prokazovaná plnění přijímat elektronicky, prostřednictvím Oprávněných osob a jim příslušných kontaktních údajů.
- 5) Poskytovatel předá bezodkladně po ukončení poskytování Služeb, nejdéle však do 5 pracovních dnů, data a provozní údaje týkající se Systému objednateli a kopie těchto dat a provozních údajů zlikviduje v termínu, na kterém se smluvní strany dohodnou, nejpozději však do 30 dnů od ukončení poskytování Služeb. Poskytovatel umožní objednateli dohled nad průběhem likvidace kopií dat a provozních údajů. Poskytovatel vyhotoví o průběhu likvidace kopií dat a provozních údajů týkajících se Systému protokol, který předá objednateli bezodkladně, nejdéle však do 5 pracovních dnů po provedení likvidace kopií dat a provozních údajů.
- 6) V případě ukončení této Smlouvy nebo pro případ přípravy při ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat, za účelem dosažení stavu, kdy bude umožněn plynulý přechod provozu, údržby, maintenance, podpory a rozvoje SW DO na nového Poskytovatele. V případě, že Objednatel po ukončení této Smlouvy bude mít v úmyslu nahradit SW DO jiným systémem, je Poskytovatel povinen umožnit přístup k datům SW DO pro účely přechodu na jiný systém. Data je Poskytovatel povinen exportovat a předat v obecně užívaném formátu Objednateli.

VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 1) Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 2) Každá smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé smluvní straně v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které jí písemně předala. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 4) V případě vzniku škody je strana, která škodu způsobila povinna uhradit veškerou skutečnou a prokázanou škodu včetně skutečných a prokázaných nákladů na její odstranění.

VIII. OCHRANA INFORMACÍ

- 1) Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 2) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy. Tím není dotčeno právo smluvních stran poskytnout důvěrné informace svým subdodavatelům nebo právním či ekonomickým poradcům.
- 3) Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění, některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- 4) Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany. Bez ohledu na jiná ustanovení této smlouvy je každá ze smluvních stran oprávněna zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám v případě, že takové zpřístupnění je vyžadováno právními předpisy nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy.

IX. SANKCE

- 1) V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit utajení získaných důvěrných informací v souladu s ustanovením čl. VIII, zavazuje se uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc-korun-českých) za každý takovýto jednotlivý případ.
- 2) V případě porušení povinnosti součinnosti a dodržování pravidel podle článku VI. odst. 6 této Smlouvy ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za porušení této smluvní povinnosti.
- 3) V případě prodlení Poskytovatele s řešením požadavků uvedených v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - 500 Kč za každou hodinu prodlení při nedodržení doby na zahájení řešení dle přílohy č. 2 odst. 10
 - 2500Kč za každý den prodlení při nedodržení doby na vyřešení incidentu nebo na odstranění vady dle přílohy č. 2 odst. 10
- 4) Poskytovatel není v prodlení, pokud mu Objednatel neposkytne součinnost podle č. X. v Poskytovatelem požadovaném termínu, ani pokud nejsou Objednatel splněny podmínky uvedené v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#), zejména ty, které se vztahují ke způsobu nahlášení požadavků a odpovědnosti za vady.
- 5) Poskytovatel má právo na úhradu úroku z prodlení v případě prodlení Objednatel s úhradou jakékoliv částky podle Smlouvy, a to ve výši stanovené právními předpisy.
- 6) Sankci je povinna příslušná strana povinna uhradit druhé smluvní straně do patnácti pracovních (15) dnů ode dne doručení výzvy k úhradě spolu s fakturou.

- 7) Ujednáními o smluvní pokutě není dotčen nárok smluvních stran na náhradu případně způsobené škody, kterou je poškozený oprávněn požadovat v plné výši, přičemž příslušné uhrazené pokuty se do náhrady škody započítávají.

X. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 1) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si vzájemně řádně veškeré informace o skutečnostech a okolnostech, které mohou být významné pro plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 2) Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele v dostatečném předstihu na potřebu konkrétní součinnosti. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu poskytování Služeb, že součinnost poskytnutá Objednatelem dle tohoto článku vyžaduje dodatečné upřesnění nebo pokyny Objednatele, je Poskytovatel povinen neprodleně o tom Objednatele informovat a požádat ho o upřesnění nebo sdělení těchto pokynů.
- 3) Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost potřebnou k tomu, aby Poskytovatel mohl poskytnout plnění dle Smlouvy za podmínek v ní stanovených.
- 4) Objednatel se zavazuje zejména:
 - a) zajistit potřebnou organizační, personální a technickou součinnost v rozsahu nezbytném pro řádné plnění dle Smlouvy, zejména zajistit odborné pracovníky kompetentní v oblasti plnění dle Smlouvy,
 - b) poskytnout potřebné informace, doklady, podklady a jiná data nutná pro poskytování plnění dle této smlouvy.
- 5) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věci plnění dle Smlouvy bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob, popř. jejich zástupců dočasně stanovených pro výkon působnosti Oprávněných osob, a to především písemně elektronickou formou, dále ústně, a to i telefonicky.

XI. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 2) Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 19.4.2025 za předpokladu jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, nejdéle v tento den. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou 12 měsíců ode dne nabytí účinnosti ve smyslu předchozí věty.
- 3) Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen:
 - a) Dohodou smluvních stran.
 - b) Výpovědí kterékoliv ze stran s výpovědní lhůtou 6 (šest) měsíců, která začne plynout prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi druhé straně.
 - c) Odstoupením od smlouvy z následujících důvodů:
 - i) Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností Poskytovatelem; za podstatné porušení povinností Poskytovatele se považuje:
 1. prodlení s plněním delším než 15 (patnáct) dní nebo pokud se prodlení vyskytne více než 3x (tříkrát) v průběhu jednoho kalendářního roku,
 2. poskytnutí kterékoliv z dílčích služeb s vadami ve 3 (třech) po sobě následujících kalendářních měsících.

- ii) Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností Objednatelem; za podstatné porušení povinností Objednatele se považuje prodlení s placením po dobu delší než patnáct (15) dní, které není odstraněno ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění prodlení Poskytovatele.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.
- 2) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 3) Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se stane v rámci plnění podle této Smlouvy osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a zavazuje se plnit veškeré povinnosti, které mu jsou z tohoto důvodu tímto zákonem uloženy.
- 4) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení

XIII. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

- 1) Tato Smlouva je uzavřena v elektronické formě nebo v listinné formě ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 2 stejnopisech.
- 2) Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech článcích Smlouvy připojují osoby oprávněných jednat jménem smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

za Objednatele:

V Praze dne dle el. podpisu

za Poskytovatele:

V Praze dne dle el. podpisu

.....
XXXXX

Generální ředitel

Český metrologický institut

.....
XXXXX

Předseda správní rady

PragoData a.s.

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

A. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A DEFINICE

- Služby jsou blíže určeny jako soubor dílčích služeb následujících kategorií podle způsobu plnění dané dílčí služby a způsobu stanovení k ní příslušné ceny:
 - paušální služba – je poskytována průběžně a její cena je paušální, stanovená za 1 kalendářní měsíc poskytování (dále jen „**Paušální služba**“),
 - ad-hoc služba – je poskytována na základě objednávky Objednatele a její cena je stanovena v souladu s příslušnou dílčí nabídkou Poskytovatele podle objemu Poskytovatelem realizovaných činností v příslušných Sazbách na rozvoj podle čl. IV., odst. 0 pro každou takovou objednávku samostatně (dále jen „**Ad-hoc služba**“).
- Běžnou pracovní dobou se dále rozumí pracovní doba Objednatele v čase od 8:00 do 17:00 hodin v běžné pracovní dny (dále jen „**Pracovní doba**“).
- Není-li uvedeno dále jinak, všechny lhůty dále stanovené v hodinách jsou počítány pouze v rámci Pracovní doby.
- První úroveň technické podpory (řešení dotazů a podnětů běžných uživatelů Systému) zajišťuje Objednatel (klíčoví uživatelé, administrátoři z řad zaměstnanců Objednatele).
- Součástí Služeb není provoz serverů, na kterých bude provozován Systém, a síťových komponent potřebných pro spolupráci s prostředím Objednatele, a to včetně operačních systémů (dále jen „**Infrastruktura**“).
- Provoz a údržbu Infrastruktury podle předchozího odstavce je povinen zajistit Objednatel v rozsahu, který bude přiměřený pro zabránění škod nebo prodlžení vzniklých v souvislosti s nedostupností součástí Infrastruktury potřebných pro provoz Systému.
- Poskytovatel není odpovědný za škody nebo prodlžení způsobená nesplněním povinnosti Objednatele podle předchozího odstavce.
- Vadou Systému se rozumí rozpor mezi prokázaným chováním nebo vlastnostmi systému a dokumentovaným chováním nebo vlastnostmi Systému podle Specifikace systému (dále jen „**Vada systému**“), které jsou uvedeny ve funkční specifikaci nebo uživatelské nebo administrátorské příručce Systému. Jinak řečeno jde výhradně o vady ve zdrojovém kódu Systému, které objednatel není schopen odstranit sám, nikoliv např. vady infrastruktury, databází, konektivity, softwaru operačních systémů a webových serverů apod., které naopak objednatel odstranit může a zavazuje se tak činit.

B. VÝČET DÍLČÍCH SLUŽEB

Dílčí služby jsou definovány následovně:

Název služby	Kategorie služby	Cena paušální služby za měsíc
Provoz systému	Paušální služba	2000 Kč
Helpdesk	Paušální služba	2000 Kč
Údržba	Paušální služba	2000 Kč
Maintenance	Paušální služba	3000 Kč
Podpora	Paušální služba	3000 Kč
Požadavky na rozvoj	Ad-hoc služba	---

C. PROVOZ SYSTÉMU

- Předmětem plnění této dílčí služby je následující:

- a. Udržování Systému v aktuální verzi aplikací opravných balíčků (patche, hotpatche), hlavních a vedlejších update a upgrade verzí.
 - b. Udržování Systému a poskytování součinnosti při udržování všech prostředků, které Systém vyžaduje pro svůj běh, a jejich nastavení ve správném stavu (vlastnosti databázového serveru, ODBC profily, síťové protokoly atd.) tak, aby byl zajištěn hladký běh, resp. běžný provoz Systému.
 - c. Udržování databází databázového serveru potřebného pro běh Systému v konzistentním stavu, evidence jejich počtu, účelu a stavu.
 - d. Udržování nastavení databázového serveru v optimální stavu s ohledem na potřebu běhu Systému.
- 2) Dále je tato dílčí služba definována prováděním následujících průběžných činností:
- a. Konfigurace Systému, správa a údržba konfiguračních souborů.
 - b. Dostatečně včasné hlášení požadavků na odstávku Systému, nejméně 10 dní předem.
 - c. Poskytování součinnosti Objednateli při jeho aplikační správě Systému (aplikačně-provozní role).
 - d. Poskytování součinnosti Objednateli při správě hardware.
- 3) Poskytovatel se zavazuje zajistit parametr dostupnosti Systému ve výši nejméně 95 %, tzn. kumulovaná doba výpadků systémů nepřesáhne v roce 18,25 dne, resp. 36 hodin měsíčně.
- 4) Poskytovatel nenese odpovědnost za výkon a vady hardware a komunikačních sítí Objednatele.

D. HELPDESK

- 2) Předmětem plnění této dílčí služby je následující:
- a. provoz elektronického dálkově přístupného systému pro zaznamenávání požadavků Objednatele a postupu jejich řešení Poskytovatelem (dále jen „**Systém helpdesk**“).
 - b. připravenost reagovat na požadavky vystavované v Systému helpdesk (dále jen „**Požadavek**“) Oprávněnými osobami Objednatele (dále jen „**Uživatelé helpdesk**“), a to způsobem a za podmínek dále uvedených,
 - c. přijímání incidentů a požadavků hlášených Uživateli helpdesk v Pracovní době,
 - d. vedení záznamů o incidentech a požadavcích v Systému helpdesk a o způsobu a postupu jejich řešení Řešiteli Poskytovatele.
- 3) Způsob a podmínky pro hlášení Požadavků a evidenci jejich řešení v Systému helpdesk jsou uvedeny v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení.](#)

E. ÚDRŽBA

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je řešení Požadavků na odstraňování Vad systému (dále jen „**Incident**“) nahlášených v Systému helpdesk za podmínek a pravidel dále uvedených.
- 2) Způsob a podmínky pro hlášení Incidentů a jejich řešení prostřednictvím Systému helpdesk jsou uvedeny v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení.](#)

F. MAINTENANCE

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je následující:
 - a. poskytování, resp. dostupnost aktualizací software, resp. softwarových komponent Systému, a to:

- i. opravných (maintenance patch),
 - ii. menších (minoritních) aktualizací (update),
 - iii. větších (majoritních) aktualizací (upgrade),
- a to buď na základě hlášených Incidentů, nebo legislativních či technologických změn, které se dotýkají Systému.
- b. nasazování aktualizací software do výpočetního prostředí Objednatele.

G. PODPORA

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je poskytování průběžné poradenské služby, tj. bezprostřední rady nebo konzultace uživatelům Systému v běžném provozu Systému prostřednictvím Uživatelského helpdesku v Pracovní době.
- 2) Způsob a podmínky pro hlášení Požadavků na podporu a jejich řešení prostřednictvím Systému helpdesk, případně prostřednictvím e-mailů nebo telefonicky (Hotline), jsou uvedeny v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#).

H. POŽADAVKY NA ROZVOJ

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je realizace následujících Ad-hoc služeb:
 - a. poskytování nabídek na realizaci požadavků Objednatele na:
 - i. rozšíření funkčnosti Systému,
 - ii. nové funkčnosti Systému,
 - iii. odstraňování domnělých vad Systému, jak jsou definovány v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#), v bodu 15),zahrnujících všechny činnosti nezbytné k detailnímu návrhu, implementaci, nasazení a dokumentaci takových změn,
 - b. realizace Objednatelem vybraných požadavků na základě nabídek podle předchozího bodu.
- 2) Pro realizaci dílčích služeb změnových požadavků podle předchozího odstavce jsou stanoveny následující Sazby na rozvoj za 1 člověkohodinu práce pracovníka Poskytovatele příslušné kategorie činností, resp. role:

Role	Činnosti	Sazba / čl. hod. bez DPH
vedoucí projektu	vedení projektu, business analýza	1200,- Kč
konzultant, analytik	funkční a technická analýza a návrh, dokumentace, školení	1200,- Kč
vývojář, programátor	realizace software (vývoj, instalace, konfigurace, testování, nasazení), údržba, maintenance a podpora	1200,- Kč

- 3) Pro účely fakturace Ad-hoc služeb se započítává každá dokončená hodina práce pracovníka Poskytovatele příslušné kategorie činností, resp. role.

PŘÍLOHA Č. 2 – ZPŮSOB A PODMÍNKY OZNAMOVÁNÍ POŽADAVKŮ A JEJICH ŘEŠENÍ

- 1) Objednatel je oprávněn oznamovat Požadavky prostřednictvím výhradně Uživateli helpdesk.
- 2) Za oprávněný Požadavek se považuje pouze takový, který splňuje následující podmínky:
 - a. je nahlášen některým z Uživateli helpdesk;
 - b. je nahlášen níže uvedeným postupem.
- 3) Za oprávněný Incident se považuje pouze takový, který navíc splňuje následující podmínky:
 - a. nepopisuje domnělou vadu Systému podle bodu 15), kterou je Objednatel schopen vyřešit na úrovni Infrastruktury;
 - b. obsahuje kompletní popis Vady systému dle níže uvedeného postupu.
- 4) Prostřednictvím Systému helpdesk jsou Poskytovatelem přijímány všechny Požadavky Objednatele.
- 5) Objednatel je povinen v Požadavku popsat nejméně následující informace:
 - a. jméno a příjmení Uživatele helpdesk, který Požadavek hlásí;
 - b. kategorie požadavku podle bodu 6) (dále jen „**Kategorie požadavku**“);
 - c. označení Požadavku krátkým názvem vyjadřujícím jeho obsah (shrnutí).
- 6) Kategorie požadavku může nabývat jedné z následujících hodnot:
 - a. Incident – požadavek na plnění služby Údržba, tzn. řešení Vady systému;
 - b. Podpora – požadavek na plnění služby Podpora, tzn. na poskytnutí podpory, informací, konzultace apod.;
 - c. Požadavek na rozvoj – požadavek na změnu funkcionality, chování nebo nastavení Systému, nebo úpravu, resp. import nebo export dat do nebo z databáze Systému.
- 7) Objednatel se zavazuje vyvinout přiměřené úsilí, aby v případě Incidentu popsal navíc následující informace:
 - a. Reprodukovatelnost Vady systému, tzn. informaci, jestli lze použít uživatelský postup, kterým lze danou Vadu systému kdykoliv projevit.
 - b. Priorita Incidentu podle následujícího odstavce.
 - c. Popis Incidentu obsahující nejméně:
 - i. Informace o tom, zdali jde o výskyt dané Vady systému jednorázový, nebo opakovaný, popř. jak často k němu dochází.
 - ii. Datum prvního výskytu dané Vady systému.
 - iii. Popis činností obsluhy (uživatele), které výskytu dané Vady systému bezprostředně předcházely.
 - iv. Informace o jménu, resp. uživatelském účtu uživatele, který danou Vadu systému odhalil nebo kterému se projevila.
 - v. V případě reprodukovatelnosti popis postupu, jak danou Vadu systému kdekoliv navodit, tzn. reprodukovat.
 - vi. Informace o typu a přesné verzi použitého prohlížeče internetu, operačního systému a dalších souvisejících softwarových komponent, je-li to aplikovatelné.

- 8) Každému Incidentu Uživatel helpdesk stanoví v Systému helpdesk závažnost, resp. prioritu (dále jen „**Priorita incidentu**“) jednou z následujících možností:

Závažnost	Míra a charakter dopadu na Systém
A/vysoká	Kritická Vada systému, tzn. výskyt stavu Systému, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek: a) Systém je pro uživatele buď zcela, nebo částečně nedostupný; b) Objednatel prostřednictvím Systému nemůže vůbec plnit své úkoly, pro které byl Systém pořízen; c) schopnost Systému uvedená v předchozím bodu je výrazně omezena tak, že doba potřebná pro provádění uvedených úkolů je násobně delší než v běžném provozu Systému.
B/středně vysoká	Běžná Vada systému, tzn. výskyt stavu Systému, kdy je splněna alespoň jedna z následujících podmínek: a) Objednatel prostřednictvím Systému nemůže plnit své úkoly, pro které byl Systém pořízen, v plném rozsahu; b) některé části Systému jsou nefunkční nebo částečně nefunkční, nicméně je možné takové omezení nahradit dočasně náhradním <u>nestandardním řešením</u>
C/nízká	Vada systému spočívající v rozdílu vůči specifikovanému, resp. dokumentovanému chování a vlastnostem Systému, které však nebrání použití Systému jako celku i jeho jednotlivých částí a funkcí v plném rozsahu.

- 9) Poskytovatele je povinen potvrdit nahlášení Incidentu, zahájit činnosti vedoucí k odhalení Vady systému nahlášené Incidentem a její příčinu(y), oznámit příčinu(y) dané Vady systému a odstranit danou Vadu systému i okolnosti, které ji způsobily tak, aby nedošlo k jejímu opakovanému výskytu, odstranit následky Vady.
- 10) Poskytovatel je povinen dodržovat následující typy lhůt podle Priority incidentu:

Parametr	Hodnota pro danou kategorii		
	A	B	C
Doba reakce <i>potvrdit přijetí nahlášeného incidentu</i>	8 hodin	8 hodin	1 pracovní den
Doba na zahájení řešení <i>zahájit činnosti vedoucí k odhalení příčiny vady</i>	16 hodin	16 hodin	2 pracovní dny
Doba na vyřešení incidentu / odstranění vady <i>nalézt příčinu vady, odstranit vadu i okolnosti, které ji způsobily nebo k ní vedly, obnovit běžný provozní stav, odstranit následky vady a vše zdokumentovat</i>	2 pracovní dny	5 pracovních dnů	20 pracovních dnů

Všechny výše uvedené lhůty plynou od okamžiku nahlášení Incidentu podle bodu 11) s přihlédnutím k ustanovení bodu 13). V případech hodných zvláštního zřetele může Objednatel lhůty prodloužit.

- 11) Za datum a čas nahlášení Incidentu se považuje datum a čas vložení Incidentu do Systému helpdesk. V případě nefunkčnosti Systému helpdesk nebo nemožnosti Objednatele se do něj

připojit je možné nahlásit Incident Poskytovateli i prostřednictvím kontaktů uvedených v čl. V odst. 1 písm. b.

- 12) Do lhůt podle bodu 10) není započítán čas, kdy Poskytovatel v souladu se záznamem v Systému helpdesk k danému Incidentu očekává od Objednatele poskytnutí bližších informací nezbytných pro vyřešení Incidentu, tzn. kdy Objednatel neposkytuje takto stanovenou součinnost.
- 13) Pokud nejsou uvedeny všechny informace dle bodu 5), resp. 7), prodlužují se lhůty uvedené v bodu 10) o dobu, dokud Objednatel tyto informace nedoručí, tzn. nezapiše do záznamu o daném Incidentu v Systému helpdesk, příp. je nedoručí e-mailem.
- 14) Poskytovatel je povinen oznámit zdroj vzniku nahlášeného Incidentu (příčinu problémů s chodem Systému) jednou z následujících možností:
 - a. Vada Systému samotného, jeho funkčnosti,
 - b. nastavení Systému nebo obecně data, vč. zákaznických, kterými je jeho chování řízeno nebo ovlivněno,
 - c. software nebo jiné komponenty třetích stran potřebné pro běh Systému (např. databáze, operační systém, prohlížeč internetu apod.).
- 15) Poskytovatel neodpovídá za Incidentem nahlášené vady Systému, jejichž zdrojem jsou části uvedené v předchozím odstavci pod písmeny b. nebo c. bodu 14). Takovéto vady jsou označovány za domnělé vady Systému.
- 16) V případě, že bude Objednatelem nahlášen Incident, při jehož řešení Poskytovatel zjistí, že se jedná o vadu se zdrojem podle bodu 14), písmeno b. nebo c., zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli náklady za práce vedoucí k uvedenému zjištění s použitím Sazeb na Rozvoj. Obdobně se toto ustanovení použije v případě následného požadavku Objednatele na vyřešení takového Incidentu, resp. odstranění domnělé vady Systému.
- 17) Požadavky na Podporu mohou vznášet Uživatelé helpdesk prostřednictvím:
 - Systému helpdesk na odkazu: <https://helpdesk.pragodata.com/> (preferovaný způsob)
 - e-mailem na adresu podpory: XXXXX (nelze-li využít Systému helpdesk)
 - Hotline - na telefonním čísle: XXXXX (pouze v Pracovní době)