

Smlouva o zajištění servisní podpory č. TM/2025085

1. Smluvní strany

- Objednatel:** **Ústav teorie informace a automatizace AV ČR, v. v. i.**
Sídlo: Pod Vodárenskou věží 1143/4, Libeň, 18200 Praha 8
Registrace: Rejstřík veřejných výzkumných institucí vedený Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR, spisová značka 17113/2006-34/ÚTIA
Zástupce: Doc. RNDr. Jiřina Vejnarová, CSc., ředitelka ústavu
IČO: 67985556
DIČ: CZ67985556
Bankovní spojení: ČSOB Praha 8
Číslo účtu: 131003527/0300
- Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**
Sídlo: Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
zapsaný v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307
Zástupce: Ing. Milan Novotný, jednatel společnosti
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bankovní spojení: ČSOB a.s., Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743/0300
-

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele servisní a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produkčním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen servisní podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Součástí servisní podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění servisní podpory nezbytné a o kterých dodavatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.

3. Doba trvání smlouvy

- 3.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

4. Cena

- 4.1. Cena za servisní podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
-

- 4.2. Fakturované období začíná v měsíci následujícím po předání Díla dle Smlouvy o dílo č. TM/2025084 do produkčního provozu.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet dodavatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit dodavateli za jím řádně poskytnuté plnění dle smlouvy, a to na základě dodavatelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury budou vystavovány v souladu s platebním kalendářem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu dodavateli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

5. Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti dodavatele se považuje zejména prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení servisní podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

6. Utajení

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou nebo tvoří obsah této smlouvy a příloh, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu. Smluvní strany se zavazují chránit obchodní tajemství dodavatele.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:

- obecně známé,
- prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
- legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
- získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
- povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.

- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny zpracovávat informace (včetně pořizování kopií nebo záznamů) druhé smluvní strany, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy. Je-li to však nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb, příslušná smluvní strana si od druhé smluvní strany vyžádá předchozí písemný souhlas, přičemž v žádosti uvede důvod a způsob zpracování, informace, které bude zpracovávat a dobu, po kterou bude mít tyto informace k dispozici, než je smaže nebo s nimi naloží dle instrukcí druhé smluvní strany. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
- 6.7. Objednatel přijímá, že údaje o vstupní ceně jednotlivých produktů, údaje o ceně servisní podpory jednotlivých produktů včetně výpočtu a údaje o kalkulaci cen, nikoliv však údaj o celkové ceně servisní podpory, tvoří obchodní tajemství dodavatele.
- 6.8. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích Objednatele, za které se považují zejména data zpracovávaná nebo uložená v software uvedeném v příloze č. 1, se kterými se Dodavatel seznámil při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s tímto plněním, a zavazuje se, že přijme odpovídající opatření k ochraně těchto informací.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Objednatel se zavazuje zaslat tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od uzavření smlouvy. Objednatel před odesláním přijme účinná opatření, aby nedošlo ke zveřejnění skutečností, které tvoří obchodní tajemství dodavatele, nebo skutečností, na které se povinnost uveřejnění podle zákona nevztahuje (ust. § 3 odst. 1. a 2. zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění), pokud dodavatel na takové skutečnosti objednatele upozornil.
- 7.2. Dodavatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele, a to ani po ukončení účinnosti smlouvy.

- 7.3. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.4. Tato smlouva je podepsaná vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li smlouva podepsaná vlastnoručně, je vyhotovena v příslušném počtu stejnopisů, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Je-li smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb.
- 7.5. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.6. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů.

Přílohy smlouvy:

Příloha č. 1: Výčet aplikací a cena servisní podpory

Příloha č. 2: Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení

Příloha č. 3: Jednotkové sazby služeb dodavatele

Za objednatele	Za dodavatele
23.6.2025	23.6.2025
Doc. RNDr. Jiřina Vejnarová, CSc.	Ing. Milan Novotný

Příloha č. 1

Výčet aplikací a cena servisní podpory

1. Výčet aplikací a cena servisní podpory

Produkt	Typ produktu	Licence	Úroveň podpory	Cena* za TP za 12 měsíců
Elektronická spisová služba TESS	Standard	Neomezená	Standard	204.000
CELKEM				204.000

*Cena je uvedena v Kč bez daně z přidané hodnoty (DPH)

*DPH bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

2. Platební kalendář

Datum fakturace	za provádění servisní podpory	Cena*
Na začátku 1. kalendářního měsíce fakturovaného období, kterým je 12 kalendářních měsíců	Za následujících 12 kalendářních měsíců, ve kterých bude podpora poskytována	204.000

*Cena je uvedena v Kč bez daně z přidané hodnoty (DPH)

*DPH bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

► Začátek fakturovaného období: v měsíci následujícím po předání Díla dle Smlouvy o dílo č. TM/2025084 do produkčního provozu.

Příloha č. 2

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění servisní podpory k programovému vybavení

(dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky servisní podpory nebo jen Podmínky)

1. Předmět SLA

- 1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb servisní podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení, včetně udržování díla v souladu s aktuálními právními předpisy platnými v době trvání této smlouvy, včetně atestací, a to i v případě, že účinnost těchto předpisů platných v době trvání této smlouvy nastane až po zániku této smlouvy.
- 1.2. Dodavatel je povinen sledovat legislativní změny, ze kterých vyplývají požadavky na změnu díla nebo na atestace, informovat o nich předem Objednatele a realizovat změny díla a opatřovat atestace v součinnosti s Objednatelem tak, aby dílo vždy splňovalo všechny požadavky vyplývající z účinných právních předpisů.

2. Slovníček pojmů, typy aplikací

2.1. Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin

2.2. Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

2.3. Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a dodavatele
- Požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele

provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3. Katalog služeb

3.1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis obsahu služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu, faxu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk
Dodávka update a upgrade	Nabídka a dodávka updatů a upgrade vzniklých vlastní činností Dodavatele nebo vzniklých úpravami v rámci servisní podpory.
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.

3.2. Další vývoj programového vybavení na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny na základě samostatných objednávek nebo jiných smluvních ujednání.

4. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie Vada kategorie A	8x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději do 4 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od zahájení řešení vady
Havárie Vada kategorie B		bez zbytečného odkladu, nejpozději do konce pracovního dne následujícího po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu, nejpozději do 40 hodin od zahájení řešení vady
Ostatní požadavky		ve lhůtě dohodnuté mezi smluvními stranami	

4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí dodavatele k odstranění

závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

- 4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce dodavatele u objednatele, dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah dodavatele vznesen objednatelem, je zástupce dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
- 4.4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
- 4.5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

5. Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

- 5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)
 - 5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku prostřednictvím služby Helpdesk
 - 5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují náhradním způsobem, a to:
 - e-mailem na adresu tess-podpora@tmapy.cz.
 - 5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
 - datum a čas nahlášení požadavku,
 - popis požadavku,
 - stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.),
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku,
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci.
 - 5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny náhradním způsobem uvedeným v odst. 5.1.2., oprávněná osoba dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
- 5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

► Havárie = Vada kategorie A – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části a způsobuje vážné provozní problémy, které není možné vyřešit náhradním způsobem.

► Porucha = Vada kategorie B – střední vada, která znemožňuje nebo omezuje využívání programového vybavení nebo jeho části a způsobuje takové provozní problémy, které je možné vyřešit náhradním způsobem.

► Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu vady kategorie A nebo vady kategorie B.

- 5.3. Potvrzení přijetí požadavku - potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby objednatele. V případě hlášení požadavku dodavatelem zašle dodavatel zprávu také oprávněné osobě objednatele.
- 5.4. Stanovení termínu požadavku - na základě nahlášení požadavku stanoví dodavatel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).
- 5.5. Řešení požadavku - dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.
- 5.6. Vyřešení požadavku - vyřešení požadavku dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě objednatele.
- 5.7. Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací - existuje-li testovací prostředí na straně objednatele, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
- Není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje dodavatel v řešení problému.
- Je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.
- V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.

6. Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

- 6.1. Doba platnosti této dohody o úrovni služeb se řídí dobou platnosti příslušné smlouvy o dodávce služeb (např. smlouvy o servisní a/nebo systémové podpoře).
- 6.2. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

7. Oprávněné osoby

- 7.1. Oprávněné osoby budou jmenovány na projektové úrovni.

8. Práva a povinnosti objednatele

- 8.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění servisní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.
- 8.2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 8.3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

9. Práva a povinnosti dodavatele

- 9.1. Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato servisní podpora, dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 9.2. Dodavatel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.

10. Ostatní ujednání

- 10.1. Jestliže dodavatel neprokáže, že na požadavek řešit havárii typu A nebo B zahájil reakci a začal s objednatelem o havárii adekvátně komunikovat nejpozději v pracovní den následující po ohlášení havárie, objednateli vznikne nárok fakturovat dodavateli smluvní pokutu ve výši 10 tis. Kč za každý den takového prodlení.

Příloha č. 3
Jednotkové sazby služeb dodavatele

Služba, činnost	Jednotková sazba bez DPH*
Datové práce	1.500 Kč/hod
Programátorské práce	1.500 Kč/hod
Analýzy a odborné konzultace, vedení projektu	1.500 Kč/hod
Systémové práce	1.500 Kč/hod
Cestovné (v případě provedení služby na pracovišti zákazníka)	3.000 Kč/cesta

*DPH bude účtována v souladu s příslušnými zákonnými ustanoveními platnými ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.