

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE (SLA)

Č. ../2009

uzavřená ve smyslu ustanovení § 269 odst.2 obchodního zákoníku
(zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění)

- 1. Objednatel:** Mikrobiologický ústav AV ČR, v.v.i.
se sídlem: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
zastoupena: RNDr. Martinem Bilejem, DrSc., ředitelem
IČO: 61388971
- 2. Zhotovitel:** IGNUM Telekomunikace s.r.o.
se sídlem: Vinohradská 190, 130 61 Praha 3
zastoupena: Michalem Filipem, jednatelem
IČO: 27637417
DIČ: CZ27637417
Bankovní spojení: Raiffeisen BANK a.s., č.ú. 500500028 / 5500

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy o servisní činnosti (dále jen „smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 1.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět kompletní servisní činnost na technologii HiPath 4000 V4.0 (dále jen „servisovaná zařízení“ nebo „servisované zařízení“), a to v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě, a dále závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na servisovaných zařízeních a plnit další podmínky této smlouvy.
- 1.3 Parametry servisní činnosti zhotovitele jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.

2. Servisní činnost

- 2.1 Servisní činnost popsanou v příloze č.1 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě hlášení objednatele. Požadavek na provedení servisní činnosti objednatel hlásí zhotoviteli na telefonní číslo 605111111.
- 2.2 Služba „Telefonická podpora IGNUM (hot-line)“ je poskytována zhotovitelem na tel. č. 602626626 nebo prostřednictvím e-mailu na adrese v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.3 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.
- 2.4 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil zhotovitel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle ceny uvedené v čl. 3.1 i náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti.

3. Cena, platební podmínky

- 3.1 Celková cena činí **23.000,- Kč** bez DPH měsíčně. Po dobu záruky (do 30.6.2011) je cena ponížena na **16.700,- Kč** bez DPH měsíčně.
- 3.2 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou účtovány zhotovitelem individuálně podle hodinové sazby zhotovitele, která činí **580,- Kč** bez DPH.
- 3.3 Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti vždy předem k nadcházejícímu čtvrtletnímu období. Zhotovitel vystaví fakturu první den nadcházejícího čtvrtletního období.
- 3.4 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 15 kalendářních dnů od jejího vystavení. K cenám bude dopočtena DPH.
- 3.5 Úhrada za jednotlivé servisní úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy bude zhotovitelem fakturována objednateli vždy po provedení servisního úkonu.
- 3.6 Jestliže objednatel neobdržel z důvodů, za něž odpovídá zhotovitel, plnění zhotovitele z této smlouvy ve sjednaném termínu, je zhotovitel v prodlení s plněním a objednatel může požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 5% z měsíční ceny uvedené v čl. 3.1 za hodinu prodlení zhotovitele s plněním. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti servisovaného systému, smluvní pokuta se úměrně snižuje.
- 3.7 Pro účel této smlouvy se smluvní strany dohodly na vyloučení aplikace §300 Obchodního zákoníku.
- 3.8 V ceně dle bodu 3.1 je započtena cena materiálu a náhradních dílů použitých při činnosti podle této smlouvy.

4. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

4.1 Objednatel je povinen:

- a) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- b) dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
- c) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
- d) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- e) písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
- f) dle pokynu zhotovitele se seznámit s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
- g) umožnit zhotoviteli zajištění vzdáleného dohledu,
- h) neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy,
- i) neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy

V případě nesplnění některého z výše uvedených závazků objednatel, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady a/nebo platby za zajištění splnění výše uvedených závazků objednatele zhotovitelem, nebo vzniklých zhotoviteli v souvislosti s nesplněním výše uvedených závazků objednatele, a to dle aktuálních ceníků zhotovitele.

4.2 Zhotovitel je povinen:

- a) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
- b) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

5. Ukončení smlouvy

- 5.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů od prokazatelného doručení objednateli zprávy o odstoupení.
- 5.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem bez vážných důvodů. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů prokazatelného doručení zprávy zhotoviteli o odstoupení.
- 5.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna vypovědět tuto smlouvu. Výpovědní smlouva činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 6.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
- 6.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 6.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 6.5 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy je zhotovitel oprávněn postoupit třetí osobě. Toto postoupení ovšem nenabude účinnosti, pokud objednatel do 4 týdnů po obdržení odpovídajícího sdělení zhotovitele podá písemný odpor; na toto zhotovitel ve svém sdělení upozorní.
- 6.6 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh:

1. Specifikace servisní činnosti
2. Obecná ustanovení

V Praze, dne 30.6.2009

V Praze, dne 30.6.2009

za objednatele
RNDr. Martin Bílý, DrSc.
ředitel

jednatel

Příloha 1

Specifikace servisní činnosti

Služba	OnSite Care	Jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3	2 / 8 / 24	hodin
Pohotovost	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Náhradní díly	ano	-
Servisní zásah v místě instalace	ano	-
Vzdálený dohled	ano	-
Servis a údržba kabeláže	ne	-
Odstranění poruchy – prio 1: 8, prio 2: 24, prio 3: 48		hodin

1. Reakční doba

Lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.

2. Hlášení poruchy nebo požadavku

Telefonicky na non-stop dispečink IGNUM: nebo mailem:

Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.

3. Pohotovost

Doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit opravu.

4. Telefonická podpora

Doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby.

5. Náhradní díly

Vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka.

6. Servisní zásah v místě instalace

Servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace včetně dopravy.

7. Odstranění poruchy

Garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době.

8. Vzdálený dohled

Možnost opravy nebo úpravy systému prostřednictvím dálkového dohledu.

9. Úrovně priorit

Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita 3 – malá chyba, funkčnost systému zachována.

10. Doba pohotovostí

5 pracovních dní v týdnu /8,5 hodin denně / od 8:00 hod – 18.00 hod.

Příloha 2

Obecná ustanovení

1. Provádění servisní činnosti, licenční ujednání.

- 1.1 Veškeré úkony prováděné zhotovitelem, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na servisovaném zařízení nechá objednatel provádět jen prostřednictvím zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny dohodnutého rozsahu funkcí servisovaného zařízení a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy objednatel nebude ani nepřipustí měnit ani rozmnožovat.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, objednatel dá servisované zařízení připojit na systém dálkového dozoru. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy servisovaného zařízení, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob objednatele, bude zhotovitel dbát pokynů objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost zhotovitele trvá i po ukončení smlouvy.
- 1.3 Objednatelovi přísluší nevýlučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu postoupeny, pouze s předmětem plnění, a to o dohodnutých funkčních parametrech. Objednatel bude, časově neomezeně, dbát na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, též ve zpracovaných, rozšířených či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu zhotovitel seznamovány třetí osoby. Objednatel bude software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit jen po předchozím písemném souhlasu zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č.121/2000Sb. Nebude software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému vyjímát. Alfnumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nebude odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) bude tyto značky a poznámky beze změn spolurozmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytu všech kopií povede záznamy, do nichž zhotovitel může na přání nahlížet.
- 1.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.
- 1.5 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit průběžně, trvá povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dále výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.
- 1.6 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (tj. upgrady), trvá tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o úpravách software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

2. Rozsah a účtování úkonů zhotovitele

- 2.1 Pokud se rozsah servisovaného zařízení rozšíří, je zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.
- 2.2 Úhrady se provádějí převodem na účet zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizaci úhrady se rozumí připsání na účet zhotovitele.
- 2.3 Při prodlení objednatele s placením má zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 2.4 Zhotovitel má právo pozastavit provádění servisní činnosti, pokud by objednatel byl v prodlení s placením delším než 21 dnů.

3. Odpovědnost zhotovitele

- 3.1 Zhotovitel odpovídá jen za škody, které vznikly zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost vynutitelně stanovena zákonem. Poškozený má nárok na náhradu pouze do prokázané výše škody. Zhotovitel při porušení své povinnosti vyplývající ze smlouvy nenahrazuje škodu včetně ušlého zisku převyšující hodnotu, která je v době vzniku závazkového vztahu předvídatelná jako možný důsledek porušení této povinnosti, při čemž za horní hranici celkové kompenzace předvídatelné škody se pokládá hodnota 5,000.000,- Kč (pět milionů korun českých).
- 3.2 Zjistí-li objednatel, že mu hrozí nebo vzniká škoda, za kterou by mohl odpovídat zhotovitel, je objednatel povinen:
 - a) bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění,
 - b) bez prodlení zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - c) pověřeným pracovníkům zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností vzniku škody.Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že objednatel tyto své povinnosti nesplnil.
- 3.3 Nároky objednatele na odškodnění, přesahující výslovná ustanovení této smlouvy, bez ohledu na to, z jakého právního důvodu, zvláště nároky s odvoláním na škodu z přerušení provozu, ušlý zisk či ztrátu informací a/nebo dat kvůli poruchám funkčnosti servisovaného systému, jsou vyloučeny.

4. Důvěrné informace

- 4.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 4.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy.
- 4.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 4.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přejímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.

Tento závazek trvá i po ukončení účinnosti smlouvy.

5. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení

- 5.1 Veškerá další ujednání musí být písemnou formou. Práva a povinnosti z této smlouvy může Zhotovitel přenést na třetí osobu.
- 5.2 Soudní řízení přísluší soudům České republiky, rozhodné je právo České republiky.
- 5.3 Smlouva se řídí zákonem 513/1991 Sb., obchodní zákoníku a zákonem 40/64Sb., občanský zákoník v platném znění.

DODATEK Č. 1 KE SMLOUVĚ O SERVISNÍ PODPOŘE (SLA)

Č. 1/2009 z 30.6.2009

uzavřený ve smyslu ustanovení § 269 odst.2 obchodního zákoníku
(zákon č. 513/1991 Sb. v platném znění)

- 1. Objednatel:** **Mikrobiologický ústav AV ČR, v.v.i.**
se sídlem: Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4
zastoupena: RNDr. Martinem Bilejem, DrSc., ředitelem
IČO: 61388971
- 2. Zhotovitel:** **IGNUM Telekomunikace s.r.o.**
se sídlem: Vinohradská 190, 130 61 Praha 3
zastoupena: Michalem Filipem, jednatelem
IČO: 27637417
DIČ: CZ27637417
Bankovní spojení: Raiffeisen BANK a.s., č.ú. 500500028 / 5500

1. Účel a předmět dodatku

- 1.1 Tímto dodatkem č. 1 ke smlouvě o servisní podpoře (SLA) č. 1/2009 z 30.6.2009 se mění článek 3.1 Cena a platební podmínky a tabulka Služeb v příloze č. 1 – Specifikace servisní činnosti.

2. Nové znění čl. 3.1.

- 3.1 Celková cena činí **29.000,- Kč** bez DPH měsíčně. Po dobu záruky (do 30.6.2011) je cena ponížena na **22.700,- Kč** bez DPH měsíčně.

3. Nové znění tabulky Služeb v příloze č. 1 – Specifikace servisní činnosti

Služba	OnSite Care	Jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3	2 / 8 / 24	hodin
Pohotovost	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	5/8,5	dnů v týdnu/hod.
Náhradní díly	ano	-
Servisní zásah v místě instalace	ano	-
Vzdálený dohled	ano	-
Servis a údržba kabeláže	ano	-
Odstranění poruchy – prio 1: 8, prio 2: 24, prio 3: 48		hodin

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1 Tento dodatek nabývá platnosti 1.10.2009 a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
4.2 Tento dodatek je vyhotoven ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

V Praze, dne 13.10.2009

RNDr. Martin Bilej, DrSc.

Mikrobiologický ústav AV ČR, v.v.i.
Vídeňská 1083, 142 20 Praha 4 – Krč

Strana 1 (celkem 1)