SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB
(PROVOZU, HELPDESKU, ÚDRŽBY, MAINTENANCE A PODPORY) K PLATFORMĚ AI

č. Objednatele: SLS-2025-0023-0612 č. Poskytovatele:

Smluvní strany:

Český metrologický institut
se sídlem: Okružní 31, 638 00 Brno, Česká republika
IČO: 00177016
zastoupen: Ondřejem Kebrlem, BBA, MSc., odborným ředitelem pro ekonomiku
(dále jen „**Objednatel**“ nebo „ČMI“) na straně jedné

a

Meta IT s.r.o.
se sídlem Lidická 965/31, 602 00 Brno
IČ: 28305264, DIČ: CZ28305264
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně oddíl C vložka 60026,
bankovní spojení: 2000106189/2010
zastoupená Ing. et Ing. Ladislav Ruttkay
(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

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

dnešního dne uzavřely tuto servisní 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) Objednatel deklaroval zahájením zadávacího postupu v Národním elektronickém nástroji svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Softwarová platforma a AI asistent pro ŘOD“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Na základě tohoto zadávacího postupu byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele.

2) Poskytovatel současně s touto Smlouvou uzavřel s Objednatelem smlouvu o dílo č. Objednatele: NMS-2025-0004-0612, č. Dodavatele: --- (dále jen „**SoD**“). Jednou z klíčových částí předmětu plnění SoD je vývoj, dodávka a implementace softwarové platformy (dále jen „**Platforma**“ nebo „**Systém**“), jejíž základní funkčností bude:

   - zobrazit uživateli AI asistenty podle jeho oprávnění, které převezme z Active Directory;
   - převzít dotaz/pokyn v českém jazyce od uživatele a předat tento dotaz/pokyn AI asistentovi, kterého uživatel zvolí, případně všem AI asistentům, kteří jsou uživateli k dispozici.
   - převzít odpověď/výstup od AI asistenta a zobrazit ji/jej uživateli včetně odkazů na zdroje

3) Vlastnosti, funkce, vzhled, chování a další parametry Systému (dále jen „**Specifikace systému**“) jsou uvedeny v přílohách č. 1 a 2 SoD.

II. Předmět smlouvy

1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby provozu, údržby, maintenance a podpory (vše dále souhrnně též jako „**Služby**“) nad Systémem.

1) 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**“).

2) 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.

3) Poskytovatel se zavazuje v případě, že součástí předmětu SoD 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 Systému 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, a dokumentaci nutnou pro poskytování Služeb nad Systémem jiným poskytovatelem.

4) 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 Pardubicích, Průmyslová 455, 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 pomocí 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 připočteno DPH v zákonné sazbě platné 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 10 000,- Kč bez DPH za měsíc (dále jen „**Cena za Paušální 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 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. dne měsíce následujícího po zveřejnění míry inflace a doručení písemného oznámení

Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli (viz bod d.), případně po odsouhlasení navýšení ceny Objednatelem (pouze v případě dle bodu e.).

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 nejdříve počátkem roku 2027 podle míry inflace za rok 2026, pokud budou splněny další podmínky uvedené v tomto odstavci 4.

d. Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je podmíněno doručením písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení.

e. V případě oznámení o navýšení ceny o více než 5 % si Objednatel vyhrazuje právo o výši procentuálního navýšení ceny s Poskytovatelem jednat. Dojednané zvýšení ceny bude v tomto případě písemně odsouhlaseno oběma smluvními stranami.

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.

6) Splatnost faktur je 30 (třicet) kalendářní den ode dne doručení faktury druhé straně.

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 k úhradě 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 „Uživateli helpdesk“) jsou:
   i. [redacted]
   ii.
b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
   i. [redacted]
   ii.
   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, běžnou poštou 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) Zhotovitel 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. Zhotovitel umožní objednateli dohled nad průběhem likvidace kopií dat a provozních údajů. Zhotovitel 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 Systému na nového poskytovatele. V případě, že Objednatel po ukončení této Smlouvy bude mít v úmyslu nahradit Platformu jiným systémem, je Poskytovatel povinen umožnit přístup k datům Platformy pro účely přechodu na jiný systém. Data je Poskytovatel povinen exportovat a předat v obecně užívaném formátu Objednateli. Poskytovatel se nad rámec tohoto ujednání zavazuje dodržovat pravidla uvedená v příloze 3 této Smlouvy, tj. zamezit vzniku tzv. vendor lock-in situaci a provést na výzvu Objednatele kroky uvedená v tzv. Exit strategii (proceduře).

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 sdělení, 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:

- 1 000 Kč za každou započatou hodinu prodlení při nedodržení doby reakce na nahlášené incidenty/vady kategorie A a B dle přílohy č. 2 odst. 10
- 1 000 Kč za každých započatých 10 hodin prodlení při nedodržení doby reakce na nahlášený incident/vadu kategorie C dle přílohy č. 2 odst. 10
- 5 000 Kč za každých započatých 10 hodin prodlení při nedodržení doby na vyřešení incidentu nebo na odstranění vady kategorie A, B nebo C dle přílohy č. 2 odst. 10

Pozn.: Hodiny prodlení se počítají pouze v rámci pracovní doby (pracovní dny od 7:00 do 17:00 h). Bude-li incident/vada nahlášena mimo tuto pracovní dobu, začínají lhůty běžet až od 7:00 následujícího pracovního dne.

4) V případě porušení parametru dostupnosti Systému v kalendářním měsíci uvedeného v příloze *Specifikace služeb* (v bodě C Provoz systému, odst. 3) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:

1. 10% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 13 hodin, max. však 18 hodin v měsíci
2. 20% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 18 hodin, max. však 23 hodin v měsíci
3. 40% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 23 hodin, max. však 33 hodin v měsíci
4. 60% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 33 hodin, max. však 43 hodin v měsíci
5. 80% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 43 hodin, max. však 53 hodin v měsíci
6. 100% z měsíční ceny všech paušálních služeb při nedostupnosti Systému více než 53 hodin v měsíci

Čas nedostupnosti Systému se počítá na započaté minuty v rámci pracovní doby (pracovní dny od 7:00 do 17:00 h).

5) Poskytovatel není v prodlení, pokud mu Objednatel neposkytne součinnost podle č. X. v Poskytovatelem požadovaném termínu, ani pokud nejsou Objednatelem 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.

6) Poskytovatel má práva na úrok z prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky podle Smlouvy, a to ve výši stanovené právními předpisy.

7) Sankci je povinna příslušná strana povinna uhradit druhé smluvní straně do patnácti pracovních (15) dnů ode dne doručení výzvy k úhradě spolu s fakturou.

8) 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.

9) Smluvní pokuty za vady Systému, které se projeví v záruční době Systému, se udělují podle SoD.

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. jejích 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 a je uzavřena na dobu neurčitou.

2) Tato Smlouva nabývá účinnosti ode dne předání Systému do zkušebního provozu v souladu se SoD nebo dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, podle toho, která událost nastane později.

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.

      Objednatel však může smlouvu vypovědět nejdříve po 4 letech její účinnosti, Poskytovatel nejdříve po 10 letech její účinnosti.

   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 vyřešením incidentu/odstraněním vady delším než 15 (patnáct) pracovních dní,
2. poskytnutí kterékoliv z dílčích služeb s vadami kategorie A nebo B 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
   - Příloha č. 3 – Povinnosti Poskytovatele k zamezení vzniku situace Vendor Lock-In

XIII. Podpisy smluvních stran

1) Tato Smlouva je uzavřena v elektronické formě nebo v listinné formě ve 2 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 1 stejnopisu.
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 Brně dne ……

Český metrologický institut
Ondřej Kebrle, BBA, MSc.
odborný ředitel pro ekonomiku

za Poskytovatele:
V Brně dne ……

……
Meta IT s.r.o.
Ing. et Ing. Ladislav Ruttkay
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

A. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A DEFINICE

1) Služby jsou blíže určena jako soubor dílčích služeb následujících kategorií podle způsobu plnění dané dílčí služby a způsobu stanovení k ní příslušné ceny:

   a) paušální služba – je poskytována průběžně a její cena je paušální, stanovená za 1 kalendářní měsíc poskytování (dále jen „**Paušální služba**“),

2) Běžnou pracovní dobou se dále rozumí pracovní doba Objednatele v čase od 7:00 do 17:00 hodin v běžné pracovní dny (dále jen „**Pracovní doba**“).

3) Není-li uvedeno dále jinak, všechny lhůty dále stanovené v hodinách jsou počítány pouze v rámci Pracovní doby.

4) První úroveň technické podpory (řešení dotazů a podnětů běžných uživatelů Systému) zajišťuje Objednatel (klíčoví uživatelé, administrátoři z řad zaměstnanců Objednatele).

5) 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**“).

6) Provoz a údržbu Infrastruktury podle předchozího odstavce je povinen zajistit Objednatel v rozsahu, který bude přiměřený pro zabránění škod nebo prodlení vzniklých v souvislosti s nedostupností součástí Infrastruktury potřebných pro provoz Systému.

7) Poskytovatel není odpovědný za škody nebo prodlení způsobená nesplněním povinnosti Objednatele podle předchozího odstavce.

8) 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 systému 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	
Helpdesk	Paušální služba	
Údržba	Paušální služba	
Maintenance	Paušální služba	
Podpora	Paušální služba	
	Celkem:	10 000 Kč

C. PROVOZ SYSTÉMU

1) 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 software potřebného pro běh Systému, zejména softwaru databáze v aktuální verzi opravných balíčků (patche, hotpatche), hlavních a vedlejších update a upgrade verzí, a to i s ohledem k nárokům na provoz Systému.

c. Pravidelné zálohování Systému a jeho dat vč. konfigurace nejméně 1x denně (v noci) v míře, která umožňuje obnovu systému v případě potřeby na stávající, nebo zcela nový hardware s využitím záložních dat.

d. Udržování Systému a 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.

e. Udržování databází databázového serveru potřebného pro běh Systému v konzistentním stavu, evidence jejich počtu, účelu a stavu.

f. Udržování nastavení databázového serveru v optimální stavu s ohledem na potřebu běhu Systému.

2) Dále je tato dílčí služba definována prováděním následujících průběžných činnosti:

a. Sledování zatížení hardwarových prostředků serveru Systémem, zaznamenávání stavu a dostatečně včasné informování Objednatele o potřebě navýšení výkonu, nejméně v týdenním cyklu.

b. Administrace aplikačního serveru Systému.

c. Administrace databázového serveru Systému.

d. Konfigurace Systému, správa a údržba konfiguračních souborů.

e. Dostatečně včasné hlášení požadavků na odstávku Systému, nejméně 10 dní předem.

f. Poskytování součinnosti Objednateli při jeho aplikační správě Systému (aplikačně-provozní role).

g. Poskytování součinnosti Objednateli při správě hardware.

3) Poskytovatel se zavazuje zajistit parametr dostupnosti Systému v pracovní době takto:

Kumulovaná doba výpadků Systému nepřesáhne v žádném kalendářním měsíci 13 hodin. Čas nedostupnosti Systému se počítá na započaté minuty.

4) Poskytovatel nenese odpovědnost za výkon a vady hardware a komunikačních sítí Objednatele.

D. HELPDESK

1) 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.

2) 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 (maitenance 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 Uživatelů helpdesk 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*.

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

1) Objednatel je oprávněn oznamovat Požadavky prostřednictvím výhradně Uživatelů helpdesk.
2) Za oprávněný Požadavek se považuje pouze takový, který splňuje následující podmínky:
    a. je nahlášen některým z Uživatelů 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 16), 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.;
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 nestandardním řešením
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 funkčností 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 *potvrdit přijetí nahlášeného incidentu*	2 hodiny	4 hodiny	12 hodin
Doba na vyřešení incidentu / odstranění vady / snížení kategorie *nalézt příčinu vady, odstranit vadu i okolnosti, které ji způsobily nebo k ní vedly, obnovit běžný provozní stav, odstranit následky vady a vše zdokumentovat*	10 hodin	48 hodin	20 pracovních dnů

Lhůty uvedené v tabulce se počítají pouze v rámci pracovní doby (pracovní dny od 7:00 do 17:00 h). Bude-li vada nahlášena mimo tuto pracovní dobu, začínají lhůty běžet až od 7:00 následujícího pracovního dne.

11) Všechny výše uvedené lhůty plynou od okamžiku nahlášení Incidentu podle bodu 12) s přihlédnutím k ustanovení bodu 14). V případech hodných zvláštního zřetele může Objednatel lhůty prodloužit.

12) 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.

13) 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.

14) 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. nezapíše do záznamu o daném Incidentu v Systému helpdesk, příp. je nedoručí e-mailem.

15) 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.).

16) Poskytovatel neodpovídá za Incidentem nahlášené vady Systému, jejichž zdrojem jsou části uvedené v předchozím odstavci pod písmeny b. nebo c. bodu 15). Takovéto vady jsou označovány za domnělé vady Systému.

17) V případě, že bude Objednatelem nahlášen Incident, při jehož řešení Poskytovatel zjistí, že se jedná o vadu se zdrojem podle bodu 15), písmeno b. nebo c., zavazuje se Objednatel v případě, že se rozhodne pro vyřešení takového Incidentu, resp. odstranění domnělé vady Systému Poskytovatelem uhradit Poskytovateli náklady podle předložené cenové nabídky.

18) Požadavky na Podporu mohou vznášet Uživatelé helpdesk prostřednictvím:

- Systému helpdesk (preferovaný způsob)
- e-mailem na adresu podpory: (nelze-li využít Systému helpdesk)
- Hotline - na telefonním čísle: (pouze v Pracovní době)

Poskytovatel zaznamená požadavky Uživatelů helpdesk vznesené e-mailem nebo přes Hotline do systému helpdesk.

PŘÍLOHA Č. 3 – POVINNOSTI POSKYTOVATELE K ZAMEZENÍ VZNIKU SITUACE VENDOR LOCK-IN

Dodavatel si uvědomuje důležitost prevence tzv. **vendor lock-in** situace, tedy závislosti objednatele na jediném dodavateli pro provoz, údržbu a rozvoj systému. Návrh technického řešení i smluvní úpravy proto nastavujeme tak, aby v případě ukončení spolupráce s dodavatelem (výpovědí či odstoupením od smlouvy ze strany kterékoliv smluvní strany) mohl zadavatel plynule přejít na jiného poskytovatele služeb nebo na vlastní interní správu systému, a to bez nepřiměřených obtíží.

Konkrétní opatření a podmínky pro zamezení lock-in:

- **Poskytnutí zdrojových kódů**: Veškerý nově vyvinutý software v rámci tohoto řešení (tzv. zakázkový vývoj – např. orchestrátor, rozhraní, specifické skripty pro integraci) bude **dodán v otevřeném zdrojovém kódu**. Zadavatel nabude k těmto zdrojovým kódům potřebná práva již podpisem smlouvy, resp. akceptací díla – konkrétně obdrží licenci k užití zdrojových kódů pro sebe i případné třetí strany zajišťující provoz a rozvoj. Licence bude časově neomezená a umožní i vytváření odvozených děl (úprav) třetí stranou. Tím je zajištěno, že zadavatel **může předat zdrojový kód jinému dodavateli** a ten jej bude moci legálně upravovat a provozovat. (Ve smlouvě bude upřesněno, zda se jedná o převod autorských majetkových práv či poskytnutí licence – v každém případě ale tak, aby nevznikla pochybnost o možnosti dalšího využití kódu bez původního dodavatele.)
- **Využití otevřených technologií**: Jak bylo popsáno, celé řešení je postaveno převážně na open-source komponentách nebo běžných komerčních platformách. **Žádná proprietární uzavřená platforma** dodavatele zde nevystupuje. To znamená, že znalost těchto technologií je obecně rozšířená – např. kontejnery Docker/Kubernetes, programovací jazyky (Python/JavaScript), databáze (Qdrant/Faiss, Elasticsearch), LLM model LLaMA2 atd. Jiní dodavatelé nebo interní IT specialisté ČMI tedy nebudou mít problém se v prostředí zorientovat, protože jde o standardní technologie. Dodavatel se vyhýbá použití atypických nebo proprietárních nástrojů, které by komplikovaly převzetí správy někým jiným. I to je významné opatření proti lock-in.
- **Dokumentace a znalostní předání**: Součástí dodávky bude **komplexní dokumentace**: uživatelská příručka, administrátorská příručka, dokumentace architektury a technická dokumentace (např. popis API, datových struktur, konfigurací). V dokumentaci bude detailně popsáno, jak systém funguje a jak jej spravovat. Dále dodavatel při ukončení spolupráce provede **znalostní předání** – např. formou workshopů či konzultací s novým dodavatelem (pokud si jej ČMI najde) nebo s interními zaměstnanci ČMI, kteří převezmou správu. Toto předání zahrnuje vysvětlení kódu, postup build/deploymentu, seznámení s případnými zvláštnostmi. Ve smlouvě bude zakotveno, že dodavatel poskytne součinnost po výpovědi po přechodnou dobu (např. 1–3 měsíce) pro **předání veškerých informací** nutných k převzetí provozu. Tato součinnost je již zahrnuta v ceně díla a servisů, tj. nebude dodatečně zpoplatněna.
- **Partnerská síť / alternativní podpora**: Dodavatel je připraven uvést, zda má v oboru partnery či zda existují jiné firmy schopné podporovat toto řešení. Například vzhledem k tomu, že řešení stojí na otevřených technologiích, **existuje více firem i na českém trhu, které mají know-how** na provoz LLM systémů a vektorových databází. Zadavatel se tedy nebude muset spoléhat jen na jednoho dodavatele. Dodavatel v návrhu uvádí, že je členem komunity okolo open-source projektů, takže v případě potřeby může sám doporučit alternativního poskytovatele služeb, pokud by např. ukončoval činnost. Součástí prevence lock-in je i to, že zadavatel může v krajním případě využít **interní IT odborníky** – díky poskytnutým zdrojákům a dokumentaci by např. interní vývojář ČMI mohl systém dočasně udržovat, než se najde nový dodavatel.

- **Exit strategie**: Při ukončení smluvního vztahu se dodavatel zavazuje postupovat dle dohodnuté **Exit strategie**. Návrh exit strategie bude součástí přílohy smlouvy – stanoví jednotlivé kroky a termíny pro předání. Typický scénář: cca 2 měsíce před koncem spolupráce proběhne **úvodní schůzka** se zadavatelem (a případně novým dodavatelem, pokud je znám). Na ní se dohodne podrobný **Exit plán**, který zahrne: export veškerých dat a konfigurací (aktuální snapshoty indexů, logů, nastavení), předání zdrojových kódů (pokud již nemá zadavatel aktuální), předání dokumentace (aktualizované, pokud se během provozu něco změnilo), školení nových správců v případě potřeby a postup pro převzetí provozu (např. den D, kdy se přepnou přístupy v AD na nový systém, apod.). Dodavatel v exit plánu také uvede kontakty a zajistí potřebnou součinnost svého týmu v definovaných časech, aby přechod proběhl hladce. Všechny tyto kroky budou **zahrnuty v ceně** – zákazník nebude platit nic navíc za předání znalostí či dat (to bude výslovně ve smlouvě).
- **Práva k datům a modelu**: Zadavatel bude vlastnit veškerá data (zdrojové dokumenty z ŘOD, vektorové indexy odvozené z nich) – dodavatel na ně nebude uplatňovat žádná práva. Co se týče AI modelu: pokud je použit open-source model (např. LLaMA2), zadavatel obdrží kopii váhy nasazeného modelu a informaci o jeho původu/licenci. Pokud by byl použit komerční model (nepravděpodobné on-premise), bylo by licencováno tak, aby zadavatel mohl v případě změny dodavatele dále model používat (např. převeditelná licence nebo opensource alternativy). Zde tedy také nevznikne závislost na dodavateli ohledně AI modelu – zadavatel může sám model provozovat dál.

Díky výše popsaným opatřením je **jasně zajištěno**, že nenastane situace vendor lock-in, ve smyslu právním ani faktickém. Zadavatel bude mít po právní stránce všechna potřebná práva k softwaru i dokumentaci, po technické stránce všechny informace a zdrojové soubory k tomu, aby mohl provozovat systém bez původního dodavatele, a po organizační stránce předem definovaný plán, jak přechod provést.

Dodavatel chápe, že zadavatel jako státní instituce musí minimalizovat rizika závislosti na konkrétních dodavatelích, a proto je tento návrh řešení vytvořen tak, aby životní cyklus systému mohl pokračovat i **bez účasti původního dodavatele**, bude-li to nutné. Toto prohlášení podporujeme tím, že již do návrhu smlouvy (Příloha č. 2 Smlouvy o dílo) explicitně uvedeme popis získávaných práv objednatele a mechanismus předání, jak bylo výše nastíněno.

Dodavatel je připraven poskytnout plnou součinnost pro případnou **transici služeb** na jiného poskytovatele či na zadavatele. Věříme však, že k takové situaci nedojde dříve než po uplynutí plánované doby spolupráce, a že zadavatel bude s našimi službami natolik spokojen, že nebude mít důvod dodavatele měnit. Nicméně, možnost změny zde je a je zajištěna tak, aby zadavatel nebyl v žádném případě ohrožen ztrátou podpory nebo nemožností systém dále rozvíjet dle svých potřeb.