

Smlouva

o poskytování údržby a technické podpory serverů pro IS DŘ

Smluvní strany

- 1. Odběratel: Národní institut pro další vzdělávání
(zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)**
Sídlo: Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1
Zastoupen: Mgr. et Mgr. Helenou Plitzovou , ředitelkou NIDV
IČ: 457 68 455
DIČ: CZ 457 68 455
Bankovní spojení: [REDAKCE]
(dále jen „**odběratel**“ – na straně jedné)

a

- 2. Poskytovatel: Pragmatel s.r.o.**
Sídlo: Rečkova 1652/4
Zastoupen: Ing. Martin Mezihorák
IČ: 2513137
DIČ: CZ 2513137
Bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „**poskytovatel**“ – na straně druhé)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto

Smlouvu o:
o poskytování údržby a technické podpory serverů pro IS DŘ

1. Předmět smlouvy:

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat *Odběrateli* služby **údržby a technické podpory** provozu serverů, na kterých jsou spuštěny informační systémy pro realizaci dotačních řízení MŠMT (IS DŘ) v termínech stanovených v článku Doby reakce a plnění a za ceny stanovené v článku Cena plnění.

Odběratel se zavazuje za tyto služby *Poskytovateli* **zaplatit dohodnutou cenu** v termínech a ve výši podle ustanovení v článku Platební podmínky.

2. Definice pojmů, klasifikace závad a požadavků

Služby údržby budou poskytovány tak, aby byla udržovány aktuální a bezpečné verze serverových instalací, databází, programovacích nástrojů dle potřeb *Odběratele* v termínech a cenách stanovených v této smlouvě a to po celou dobu její platnosti.

Podporou se rozumí průběžná konzultační podpora oprávněným pracovníkům *Odběratele* (telefonická, nebo na předem dohodnutých schůzkách, apod.).

Dále například průběžná připravenost *Poskytovatele* poskytnout za úplatu nadstandardní služby jako specializovaná školení či konzultace vybraných pracovníků *Odběratele*, apod.

Poskytované služby (závady) se dělí do tří kategorií, různých stupňů závažností:

- a) **Havárie (KRITICKÁ závažnost)**
= chyba bránící plnění základních funkcí. Neumožňuje ani omezený provoz systému.
- b) **Porucha (NORMÁLNÍ závažnost)**
= chyba znemožňující plný provoz. Umožňuje ale provoz v omezeném rozsahu, popřípadě pozměněným způsobem.
- c) **Drobná porucha (TRIVIÁLNÍ závažnost)**
= umožňuje běžný provoz s drobným omezením.

Postup řešení závad sestává z pěti fází:

1. **Ohlášení závady** oprávněným pracovníkem *Odběratele* (viz. článek Ohlášení závady).
2. **Potvrzení přijetí ohlášení závady** pracovníkem *Poskytovatele*.
3. **Zahájení prací** na odstranění závady *Poskytovatel*.
4. **Odstranění závady** a případná instalace opraveného kódu.
5. **Akceptace a potvrzení** o odstranění závady oprávněným pracovníkem *Odběratele* (viz. článek Předání a převzetí plnění (akceptace)).

Tato smlouva stanoví pro trvání každé fáze maximální povolené časy (viz. odstavec Doby reakce a plnění) a případné sankce za jejich nedodržení.

Odezvou na ohlášení závady se rozumí zpětné **potvrzení přijetí ohlášení závady** (viz. odstavec Ohlášení závady) pracovníkem *Poskytovatele Odběrateli*. Současně s tímto potvrzením může být požadováno upřesnění specifikace závady.

Práce na odstranění závady sestávají z několika kroků:

1. **Lokalizace závady** a jejích příčin.
2. **Návrh řešení / způsobu odstranění závady**
V případě potřeby komplexnější změny kódu musí být před vlastním zásahem vyžadováno schválení navrženého způsobu provedení oprávněným pracovníkem *Odběratele*. Pak se všechny následné termíny prodlužují o dobu od doručení požadavku na schválení *Odběrateli* do obdržení potvrzení souhlasu k pokračování navrženým způsobem *Poskytovateli*).
3. **Vytvoření** změny kódu programu, nebo vytvoření nového kódu na testovacím serveru.
4. Po otestování oprávněným pracovníkem *Odběratele* bude kód nasazen *Poskytovatelem* na produkčním serveru.

Odstranění závady je vlastní akce způsobující návrat programu do funkčního stavu, nebo do stavu nižší závažnosti (tím se mění kategorizace zbytkové závady a způsob a čas jejího řešení).

Místo a způsob provedení této akce jsou stanoveny v následujících odstavcích.

Akceptace a potvrzení odstranění závady je akt *Odběratele*, který způsobem a v termínu stanoveném v následujících odstavcích prokazatelně potvrdí svůj souhlas s provedeným řešením a s jeho úspěšným ukončením, popřípadě snížení kategorizace a upřesnění zbytkové závady. V případě zbytkové závady *Poskytovatel* automaticky pokračuje v pracích na úplném odstranění závady.

3. Součinnost

Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.

Odběratel se navíc zavazuje zajistit pracovníkům *Poskytovatele* potřebné organizační, technické a personální podmínky:

- poskytnout požadované informace a podklady
- zajistit vstup do objektů *Odběratele* v pracovní době i mimo ni
- zajistit vzdálený přístup k serverům, na kterých jsou spuštěny IS DŘ
- poskytnout možnost připojení pracovních stanic *Poskytovatele* do síťového prostředí *Objednatele*

Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.

4. Oprávnění zástupci

Za *Odběratele* jsou zástupci oprávnění k hlášení závad:

Za *Odběratele* jsou osobami oprávněnými k podpisu objednávek (aktualizace a rozšíření):

Za *Poskytovatele* jsou oprávněnými osobami ve věcech veškerého plnění:

1) **Ing. Martin Mezihorák,**

tel. _____

5. Ohlášení závady

Ohlášení závady provádí zásadně a pouze oprávnění pracovníci *Odběratele* a to preferovaně prostřednictvím elektronického formuláře helpdesku, případně e-mailem s telefonickým potvrzením.

Při hlášení závady má *Odběratel* za povinnost uvést následující údaje:

Zákazník:	jednoznačná identifikace pomocí čísla smlouvy
Identifikace:	projekt (produkt), verze a komponenta (lze-li ji určit), kde došlo k chybě
Závažnost:	závažnosti chyby podle rozlišení Kritická / Normální / Triviální
Stručný popis:	označení závady pro její další identifikaci
Podrobný popis:	dostatečně podrobná specifikace závady, aby se dala posoudit její závažnost a možné příčiny

6. Místo a způsob plnění

Místem plnění je **sídlo *Odběratele***:

Senovážné náměstí 25, 110 00 PRAHA 1

V případě, že to situace umožňuje, není k řešení nutná fyzická přítomnost pracovníků *Poskytovatele* v místě sídla *Odběratele*. Jsou to například tyto možnosti:

- závadu lze odstranit e-mailovou nebo telefonickou konzultací
- závadu lze odstranit prostřednictvím vzdáleného přístupu do sítě *Odběratele*

Pokud závadu nelze odstranit telefonickou nebo osobní konzultací, ale je potřeba provést jakoukoli změnu (úprava, rozšíření, změna nastavení, apod.) kódu pracovníkem *Poskytovatele*, oznámí okamžik zahájení této akce pracovník *Poskytovatele* oprávněnému pracovníkovi *Odběratele*. Při té příležitosti může zároveň požádat o přerušení práce uživatelů.

Pracovník *Poskytovatele* provede úpravy v nejkratším možném čase a okamžik ukončení prací opět oznámí oprávněnému pracovníkovi *Odběratele*. Při té příležitosti se oba pracovníci dohodnou na způsobu a čase otestování a akceptace způsobu odstranění závady, v souladu s ustanoveními odstavců Doby reakce a plnění a Předání a převzetí plnění (akceptace).

7. Doby reakce a plnění

Veškerá podpora podle této smlouvy se provádí a odezvy se počítají zásadně v pracovní době, která je:

- **pracovní dny (PD), od 09:00 do 17:00 hodin.**

Za pracovní dny se nepovažují soboty, neděle ani státem uznané svátky.

Servisní podpora podle této smlouvy garantuje *Odběrateli* následující časové odezvy:

Odezva na Ohlášení závady = potvrzení přijetí ohlášení závady – **do 2 pracovních hodin.**

Zahájení prací na odstranění a lokalizace závady – **do 1 PD.**

Odstranění závady – **do 1 PD** od zahájení prací pro chybu závažnosti „**Kritická**“
– **do 3 PD** od zahájení prací pro chybu typu „**Normální**“
– **do 15 PD** od zahájení prací pro chybu typu „**Triviální**“

8. Předání a převzetí plnění (akceptace)

Po oprávněných pracovnících *Odběratele* je požadováno:

- **Zahájení akceptačního řízení** ihned po oznámení o odstranění závady, nebo po oznámení o ukončení instalace aktualizace, či rozšíření.
- **Potvrzení akceptace** nebo její **zamítnutí s uvedením důvodů** nejpozději do 1 PD po oznámení o odstranění závady.

Výsledek akceptačního řízení předají pracovníci *Odběratele Poskytovateli* vždy v písemné podobě.

V případě, že je výsledek akceptačního řízení negativní, pokračuje *Poskytovatel* na odstranění v něm uvedených nedostatků bez zbytečného odkladu. Postup a způsob je stejný jako již výše definovaný pro odstranění jakékoli závady.

V případě, že pracovníci *Odběratele* z jakéhokoli důvodu akceptační řízení neprovedou, je závada považována za odstraněnou a aktualizace či rozšíření za dodané až do doby, kdy je akceptační řízení provedeno. Tato doba se nezapočítává do *Doby odstranění závady*.

9. Cena plnění

Cena údržby a podpory je stanovena dohodou smluvních stran paušální částkou:

144 000,- Kč

slovy: stočtyřicetčtyřitisíckorunčeských

Cena za rozvoj bude stanovena nabídkou *Poskytovatele* na cenu za aktualizaci, nebo rozšíření, které *Odběratel* může, ale nemusí objednat.

Cena za nadstandardní práce je stanovena následovně:

- Rozšíření serverového parku či datového pole pro nové dotační řízení dle hodinové sazby 500,- Kč / h * počet hodin práce

Ceny se dále mohou měnit pouze v případě dohody obou stran, která musí být (podle ustanovení článku Ostatní ujednání) uzavřena v písemné podobě jako dodatek této smlouvy.

Všechny ceny v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. Při fakturaci bude k příslušné částce připočtena částka za DPH dle aktuálně platné sazby dle zákona č. 235/2004 Sb. O dani z přidané hodnoty.

10. Platební podmínky

Cena za údržbu a podporu je splatná čtvrtletně, na základě faktury vystavené *Poskytovatelem Odběrateli* vždy v prvním měsíci čtvrtletí, na částku odpovídající jedné čtvrtině celkové roční ceny (t.j. 36 000,- Kč).

Právo fakturovat cenu za údržbu a podporu na další čtvrtletí se automaticky odsouvá do doby odstranění jakékoli závady, s jejímž odstraněním je *Poskytovatel* v prodlení oproti touto smlouvou definovaným termínům.

Cena za všechna ostatní plnění (nadstandardní práce, rozvoj aplikace, apod.) je splatná na základě faktury vystavené *Poskytovatelem Odběrateli* a doloženého potvrzeným dodacím, nebo akceptačním listem.

Splatnost všech faktur vystavených *Poskytovatelem Odběrateli* je 21 dnů od data doručení. V případě doručování prostřednictvím České pošty se má za datum doručení den následující po dni odeslání doporučenou zásilkou.

V případě doručení kurýrní službou se má za den doručení den předání zásilky kurýrní službě.

Datem zaplacení se rozumí den připsání celé fakturované částky na bankovní účet *Poskytovatele* uvedený ve vystavené faktuře.

11. Smluvní pokuty

Odběratel má právo na snížení fakturované částky o 0,05% za každý den prodlení *Poskytovatele* oproti termínům stanoveným v článku Doby reakce a plnění této smlouvy.

Poskytovatel má právo fakturovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z celé fakturované částky za každý den prodlení *Odběratele* ve splatnosti, podle článku Platební podmínky této smlouvy.

12. Vyšší moc

Žádná ze smluvních stran není odpovědná za zpoždění nebo nesplnění svých povinností, vyplývajících z této smlouvy, z jakýchkoli důvodů, které jsou mimo její moc.

13. Odpovědnost za spravované dílo a za jeho vady

Na každý nainstalovaný a nakonfigurovaný server poskytuje *Poskytovatel Odběrateli* záruku v délce 24 měsíců od data akceptace instalované verze, resp. aktualizace. Veškeré opravy vad, t.j. odchylek od smluvené funkčnosti provádí *Poskytovatel* po tuto dobu výhradně na vlastní náklady a v nejkratších možných termínech.

V případě, že *Poskytovatel* není schopen po dobu 30 dnů od ohlášení zahájit práce na odstranění závady, nebo není schopen závadu odstranit po dobu delší než 60 pracovních dní, má *Odběratel* právo provést opravu / úpravu vlastními silami, nebo za pomoci jakékoli třetí strany.

Pokud by *Poskytovatel* zanikl, nebo nebyl dále schopen plnit své závazky plynoucí z této smlouvy, přechází jeho práva a povinnosti na jeho právního nástupce. V případě zániku bez ustanovení právního nástupce *Poskytovatele* má *Odběratel* právo zajistit údržbu a rozvoj systému vlastními silami, nebo za pomoci jakékoli třetí strany.

14. Odpovědnost za škodu a náhrada škody

Poskytovatel po dodání předmětu plnění (úprava, rozšíření, apod.) a po jeho akceptaci *Odběratelem* neodpovídá za žádné přímé ani nepřímé škody, které by provozem informačního systému mohly *Odběrateli* vzniknout.

Poskytovatel odpovídá *Odběrateli* výhradně za škody na majetku, které by způsobili jeho pracovníci po dobu zhotovování předmětu plnění dle této smlouvy a po dobu jejich pobytu v objektech *Odběratele* v rámci plnění povinností daných touto smlouvou.

15. Doba trvání, platnost a účinnost smlouvy

Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, konkrétně na období od 1. 12. 2017 do 30. 11. 2018.

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od smlouvy odstoupit podle ustanovení článku Odstoupení od smlouvy.

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran.

16. Odstoupení od smlouvy

Kterákoli ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět:

1) Bez udání důvodu, pak je výpovědní lhůta 6 měsíců.

2) V případě že druhá strana podstatně poruší své povinnosti dané touto smlouvou a není schopna je napravit ve lhůtě 30 kalendářních dnů od obdržení písemného oznámení této skutečnosti, pak je výpovědní lhůta 30 kalendářních dnů.

Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, kdy druhá strana obdrží písemnou výpověď od strany první. Pokud strana druhá výpověď nepřevzme, má se za měsíc doručení měsíc, ve kterém proběhne pátý den od předání výpovědi České poště k doporučenému předání straně druhé stranou první.

V případě ukončení smlouvy je *Poskytovatel* povinen vrátit veškeré materiály, např. soubory, výtisky, klíče, průkazky, atd., které v souvislosti s plněním smlouvy obdržel od *Odběratele* a to nejpozději 30 kalendářních dnů po datu ukončení smlouvy.

17. Ochrana informací a závazek mlčenlivosti

Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně stanoveno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na případné ukončení účinnosti této smlouvy.

Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

Důvěrné jsou bez ohledu na formu jejich zachycení veškeré informace, které nebyly smluvní stranou označeny jako veřejné a které se týkají smlouvy nebo jejího plnění (zejména

informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění, jakož i průběhu plnění), informace, které se týkají smluvních 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 hospodářské tajemství, utajované skutečnosti, bankovní tajemství, služební tajemství).

Dále se za Důvěrné považují takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny smluvní stranou.

Za důvěrné se v žádném případě nepovažují informace, které se v průběhu trvání smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana tuto skutečnost schopna doložit ani informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany, nebo je-li smluvní strana schopna prokázat že o porušení povinnosti ochrany těchto informací třetí osobou nemohla vědět.

Právo užívat důvěrné informace druhé strany mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy.

Žádné ustanovení smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje *Poskytovatele* ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoli technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění smlouvy.

Poskytovatel má právo uvádět jméno *Odběratele* a popis předmětu plnění smlouvy jako svůj referenční projekt a užívat označení *Odběratele* ve svých propagačních materiálech a na stránkách své internetové prezentace.

Práva a povinnosti obou smluvních stran, uvedené výše v tomto článku, trvají i po ukončení smlouvy z jakéhokoli důvodu.

Objednatel, jenž je státní příspěvkovou organizací, je povinen zveřejnit tuto smlouvu dle zák. č. 340/2015 Sb. zákon o registru smluv, prostřednictvím veřejného registru smluv.

Objednatel tuto smlouvu zveřejní neprodleně po jejím podpisu oběma smluvními stranami prostřednictvím registru smluv, s čímž zhotovitel souhlasí.

18. Ostatní ujednání

Tato smlouva a veškeré v ní neupravené situace se řídí zákonem č. **89/2012 Sb.**, občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změnách některých zákonů (Autorský zákon).

Pokud by se kterékoli ustanovení této smlouvy stalo neplatným, vztahuje se tato neplatnost pouze na dané ustanovení a ostatní ustanovení zůstávají nadále v platnosti. Obě strany se zároveň zavazují k co nejrychlejšímu nahrazení neplatné části smlouvy ustanoveními novými, platnými.

Smluvní strany prohlašují, že všechny případné spory vzniklé v průběhu platnosti a účinnosti smlouvy budou řešit v první řadě smírem. V případě, že smír neuzavřou, předají návrh na řešení sporu místně příslušnému soudu České republiky.

Změny či doplnění smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody obou smluvních stran. Takové dohody musejí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.

Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana po podpisu obdrží jeden.

19. Závěrečná ustanovení

Obě smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly (nebo se s jejím obsahem seznámily), že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní, nebo za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

V Praze dne 13.12.2017

V Praze dne 13.12.2017

Odběratel:

Poskytovatel:

.....
Mgr. et Mgr. Helena Plitzová
ředitelka

.....
Ing. Martin Mezihorák