

**Smlouva o poskytování služeb servisní a technické podpory
uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném
znění (dále jen „Občanský zákoník“)**

SMLUVNÍ STRANY:

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Národní 1009/3, 110 00 Praha 1

IČO: 60457856

DIČ: CZ 60457856

Zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT

bankovní spojení: [REDAKCE] č.ú. [REDAKCE]

Zastoupená: Ing. Tomášem Wenclem, MBA, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

a

PosAm Praha, spol. s r.o.

Holečkova 103/31, 150 00 Praha 5

IČO: 45792470

DIČ: CZ45792470

Vedená u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 11079

bankovní spojení: [REDAKCE], č.ú. [REDAKCE]

Zastoupená: Ing. Pavlem Kneppo, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavřely dne 9.2.2018 smlouvu č. Poskytovatele MB13122017 na poskytnutí SW maintenance licence ReadSoft Invoices (dále jen „Smlouva o SW maintenance“). V souladu s ustanovením čl. 8 Smlouvy o SW maintenance se smluvní strany dohodly na uzavření samostatné smlouvy upravující poskytování služeb servisní a technické podpory.

Čl. 1. Termíny a použité zkratky

- (1) **24x7x365** – se rozumí 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce.
- (2) **9x5** – se rozumí 5 dnů v týdnu – pouze pracovní dny, 9 hodin denně, od 8:00 do 17:00, též BCH (Business Critical Hours).
- (3) **NBD (Next Business Day)** – se rozumí další pracovní den.
- (4) **Doba odezvy (response time)** – je časový interval od nahlášení vady do zahájení servisní činnosti pracovníky Poskytovatele a to buď vzdáleně anebo v místě plnění, včetně zahájení analýzy příčiny vady. Též doba reakční.
- (5) **Doba opravy (fix time)** – je časový interval od nahlášení vady do obnovení činnosti systému. Též čas na opravu.
- (6) **ReadSoft řešení** – IT systém Objednatele postavený na technologické platformě ReadSoft DOCUMENTST for INVOICES.
- (7) **Údržba** – instalace a konfigurace softwarových updatů a upgradů ReadSoft řešení i samotného ReadSoft DOCUMENTST for INVOICES.

- (8) **Rozvoj ReadSoft řešení** – zakázková výroba programových a technologických doplňků ReadSoft řešení pro Objednatele.

Čl. 2. Předmět Smlouvy

- (1) Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje za podmínek dále uvedených poskytnout Objednateli služby servisní a technické podpory ReadSoft řešení spočívající v:
- a) v telefonický Help Desk druhé úrovně v režimu 8/5 (8 hodin denně/5 dní v týdnu).
 - b) Údržba a rozvoj ReadSoft řešení dle požadavků Objednatele - předplacený fixní objem 2 hodin technika/specialisty měsíčně, které může Objednatel využít na opravy, úpravy a optimalizace podle svých požadavků a dále na instalace updatů a upgradů nebo na jiné služby spojené se správou systému (to vše dále také jen „služby servisní a technické podpory“).
- (2) Objednávání jakýchkoli úkonů, mimo úkonů dle čl. 2. odst. 1, písm. a), v rámci plnění této Smlouvy bude probíhat písemně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím e-mailu. Pokud bude mít Poskytovatel za to, že objednávka Objednatele není dost srozumitelná, přesná, nebo určitá, je Poskytovatel povinen o tom bezodkladně informovat Objednatele a sdělit mu v čem je jeho objednávka nedostatečná, jakož mu i navrhnout způsob upřesnění či jiné úpravy takové nedostatečné objednávky.
- (3) Veškerá plnění Poskytovatele budou kompatibilní s aktuálním stavem IT prostředí a funkčním stavem řešení ReadSoft Invoices, ve kterém se nacházejí ke dni 9.2.2018.
- (4) Za řádně služby servisní a technické podpory zaplatí Objednatel odměnu podle článku 6. této Smlouvy.

Čl. 3. Práva a povinnosti smluvních stran

- (1) Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat služby servisní a technické podpory v rozsahu a způsobem stanoveným touto Smlouvou. Poskytovatel je při plnění této Smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí.
- (2) Poskytovatel se zavazuje provádět služby servisní a technické podpory v souladu s odpovídajícími odbornými postupy a metodami, jakož i v souladu s obecně závaznými předpisy.
- (3) Poskytovatel se dále zavazuje odstraňovat vady ReadSoft řešení nejpozději ve lhůtách stanovených v čl. 4 této Smlouvy.
- (4) Smluvní strany jsou povinny plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlení splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- (5) Poskytovatel neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat Objednatele nebo třetích osob, jestliže k nim došlo při poskytování služeb podle této Smlouvy, přičemž Objednatel byl předem informován o nutnosti data zálohovat. V případě úmyslného zničení, poškození nebo zneužití dat je Poskytovatel povinen nahradit vzniklou škodu.

- (6) Poskytovatel je povinen řádně poučit své pracovníky, o podmínkách výkonu práce u Objednatele, které byly Poskytovateli Objednatelem sděleny např. o bezpečnosti práce, vnitřních předpisech Objednatele o práci se software a hardware a ostatních pokynech Objednatele, které se budou vztahovat na práci pracovníků Poskytovatele.
- (7) Poskytovatel bude poskytovat služby servisní a technické podpory osobně, anebo její poskytování zajistí třetí osobou pod svým osobním vedením, přitom však nese stejnou odpovědnost jako by plnil sám.
- (8) Objednatel se zavazuje provádět zálohování dat ReadSoft řešení tak, aby nemohlo dojít k ztrátě dat.
- (9) Objednatel je povinen umožnit zástupci Poskytovatele přístup ke všem systémům potřebným pro plnění ve smyslu článku 2 této Smlouvy.
- (10) Objednatel zajistí:
- a) plně odpovídající podmínky pro provozování výpočetní techniky, tzn. především napájení serverů a počítačů, zajištění zabezpečeného připojení k Internetu z místa plnění,
 - b) IT prostředí plně odpovídající požadavkům provozu ReadSoft řešení, a to především nikoli však výlučně:
 - Operační systém serveru a koncových stanic (Windows 2012 Server a PC s Windows 7 a výše).
 - Databázový server MS SQL.
 - Síťové spojení stanic a serverů.
- (11) Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k systémům, na nichž ReadSoft řešení pracuje.
- (12) Pokud bude Objednatelem vyžadován zásah mimo sídlo Poskytovatele, Objednatel musí uhradit veškeré náklady s tím spojené Poskytovateli, ledaže by se jednalo o plnění, které bylo způsobeno porušením povinností Poskytovatele.

Čl. 4. Klasifikace vad ReadSoft řešení a termíny odstranění vad

- (1) Vady I. - Vada zcela znemožňující používání ReadSoft řešení
- Reakční doba: 8 hodin v režimu 9x5 (v BCH)
 - Čas na opravu: 3 pracovní dny
 - Příklad vady: Porucha celého systému
- (2) Vady II. - Vada znemožňující používání části ReadSoft řešení.
- Reakční doba: 8 hodin v režimu 9x5 (v BCH)
 - Čas na opravu: 5 pracovních dnů
 - Příklad vady: Porucha jednotlivých částí programu
- (3) Vada III. – Vady narušující bezproblémové používání ReadSoft řešení
- Reakční doba: 24 hodin v režimu 9x5 (v BCH)
 - Doba na opravu: Bude vzájemně dohodnuto, zda bude chyba opravena v příští developer verzi nebo zda bude opravena až v následující release verzi.

- Příklady vady: Vady, které narušují bezproblémový chod systému.

(4) V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad dle odst. 1, 2, 3 tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,1% z fakturované paušální čtvrtletní platby dle Čl. 6 odst. 1 za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 5 dnů od doručení výzvy k jejímu zaplacení. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele žádat náhradu škody a to i ve výši přesahující smluvní pokutu.

Čl. 5. Komunikace a odpovědné osoby

- (1) Pověřeným pracovníkem Objednatele pro přebírání služeb v rozsahu této Smlouvy je [REDACTED], email: [REDACTED], tel: [REDACTED], mob: [REDACTED].
- (2) Pověřeným pracovníkem Poskytovatele pro předávání služeb v rozsahu této Smlouvy je: [REDACTED], email: [REDACTED], tel.: [REDACTED]
[REDACTED], email: [REDACTED], tel: [REDACTED]
- (3) Pro Objednávky prací i dalších plnění ve smyslu článku 2 odst. 2 této Smlouvy se bude využívat email: [REDACTED].
- (4) Hlášení vad ReadSoft řešení se provádí na mail: [REDACTED] a současně i na mail: [REDACTED].

Čl. 6. Cena a platební podmínky

- (1) Celková roční cena služeb je 115.200,- Kč (slovy: stopatnácttisíc dvěstě Kč) bez DPH, fakturovaná čtvrtletně ve výši 28.800,- Kč (slovy: dvacetosmtisíc osmtset Kč) bez DPH vždy k 15. dni druhého měsíce příslušného čtvrtletí. V ceně služby servisní a technické podpory nejsou zahrnuty cestovní náklady a náklady na ubytování v případě, že je plnění této Smlouvy poskytováno mimo sídlo Objednatele.
- (2) Poskytovatel si vyhrazuje právo každoročně zvyšovat cenu služeb viz bod (1) o inflaci vyhlášenou Českým statistickým úřadem za předcházející rok tzn. první zvýšení může být aplikováno pro rok 2019 ve výši inflace roku 2018. O této skutečnosti musí Poskytovatel informovat Objednatele písemným oznámením, které se doručení Objednateli stane nedílnou součástí smlouvy. Oznámení bude Objednateli zasláno prostřednictvím poštovní služby.
- (3) Daňový doklad musí obsahovat veškeré zákonné náležitosti. Lhůta splatnosti jednotlivých daňových dokladů je 21 (slovy: dvacetjedna) dnů od doručení faktury Objednateli. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli, v případě prodlení s úhradou faktury, úroky z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením příslušného daňového dokladu.
- (4) DPH bude připočteno v zákonné výši.
- (5) Sazby a ceny jednotlivých činností nad rámec objemu služeb uvedených v článku 2 jsou definovány v příloze č. 1 této Smlouvy Ceník služeb – Technická podpora. Případné změny ceníku je Poskytovatel povinen Objednateli písemně oznámit.

Čl. 7. Platnost a účinnost Smlouvy, ukončení Smlouvy

- (1) Tato Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- (2) Tuto Smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná.
- (3) Tuto Smlouvu lze vypovědět v případě podstatného porušení povinností některou smluvní stranou. Výpověď Smlouvy musí být písemná a bude účinná dnem jejího doručení druhé smluvní straně. Pro případ této Smlouvy se písemnost považuje za doručenou 3. (slovy: třetím) pracovním dnem po odeslání.
- (4) Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této Smlouvy považují:
 - a) prodlení s odstraněním vady zcela znemožňující používání ReadSoft řešení a znemožňující používání části ReadSoft řešení po dobu delší než 14 (slovy: čtrnáct) dnů nebo prodlení s odstraněním ostatních vad delší než 30 (slovy: třicet) dnů
 - b) prodlení s úhradou faktur delší než 30 (slovy: třicet) dnů ode dne jejich splatnosti nebo neposkytnutí součinnosti déle než 14 (slovy: čtrnáct) dnů, a to i přes písemnou výzvu Poskytovatele.
 - c) porušení povinnosti Poskytovatele zachovávat důvěrnost informací podle čl. 10 této Smlouvy.
- (5) Tato Smlouva zaniká rovněž písemnou výpovědí Objednatele nebo Poskytovatele, přičemž výpověď lze podat i bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 (slovy: tři) měsíců. Počátek výpovědní doby počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Čl. 8. Záruka a odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel poskytne na provedené služby servisní a technické podpory záruku za jakost, která činí 6 měsíců ode dne převzetí plnění objednatel. Zárukou za jakost přejímá Poskytovatel závazek, že ReadSoft řešení bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Poskytovatel odpovídá za vadu, jež vznikne v době trvání záruky. Objednatel je povinen záruční vady písemně oznámit Poskytovateli e-mailem nejpozději do 10 dnů od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat ReadSoft řešení k požadovanému účelu pro vady, za které odpovídá Poskytovatel.
- (2) Poskytovatel nenese odpovědnost za poškození, ztrátu dat, vady, chyby a škody vzniklé:
 - Neoprávněným nebo neodborným zásahem či nesprávným užitím informačních systémů Objednatel nebo třetí osobou (např. přímým zásahem do dat nebo datových struktur mimo příslušnou aplikaci bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele).
 - Úpravou nebo změnou programového vybavení IT prostředí Objednatele, pokud nebyla Poskytovatelem písemně odsouhlasena a pokud se nejedná o důsledek nestability software poskytnutého Poskytovatelem,
 - Užíváním programového vybavení Objednatel, které není podporováno v rámci této Smlouvy a Poskytovatel je Objednateli sám neposkytnul nebo jeho licence poskytnutá Objednateli zanikla.
 - Užíváním hardwarových prostředků, které nejsou podporovány v rámci Smlouvy a na jejichž nekompatibilitu Poskytovatel Objednatele předem upozornil písemně.

Čl. 9. Náhrada újmy

- (1) Povinnost k náhradě újmy a náhrada škody se řídí ustanoveními obecně závazných právních předpisů.
- (2) Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- (3) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhé smluvní strany.

Čl. 10. Ochrana informací

- (1) V souvislosti s poskytováním výše uvedeného předmětu Smlouvy se Poskytovatel zavazuje zachovat naprostou mlčenlivost o veškerých údajích a informacích s jakýmkoli vztahem k Objednateli, které se při poskytování služeb, konzultací a jednáních s Objednatelem dozví, a které mu tímto budou zpřístupněny, jestliže tyto informace nebudou mít povahu běžně veřejně přístupných informací. Jedná se především o informace související s vývojem specifických informačních systémů určených pro podporu činností Objednatele. Dále se jedná o dokumentaci poskytnutou Objednatelem, která souvisí s poptávkou, návrhem řešení a samotnou realizací projektů a informace o datech klientů a související informace.
- (2) Poskytovatel si je plně vědom, že veškeré výše zmíněné informace považuje Objednatel za předmět svého obchodní tajemství a požívají tedy plné právní ochrany. Poskytovatel je plně srozuměn, že obchodní tajemství Objednatele, se kterým bude seznámen, není zejména oprávněn sdělit, zpřístupnit, využít pro sebe nebo pro jiný subjekt, ať již půjde o subjekt v konkurenčním postavení k Objednateli či jinou osobu, a to jak v průběhu spolupráce, tak i kdykoliv později.
- (3) Po ukončení této Smlouvy z jakéhokoli důvodu, stejně jako na požádání Objednatele, vrátí Poskytovatel všechny převzaté dokumenty Objednateli.
- (4) Ve spojitosti s touto Smlouvou Poskytovatel zaváže k utajování veškerých výše uvedených informací i všechny své zaměstnance a osoby, které pověří úkoly v souvislosti s realizací činností pro Objednatele, tak, aby i tito byli plnohodnotně zavázáni ve smyslu této Smlouvy. Pro případ porušení povinnosti těmito osobami přebírá Poskytovatel plně odpovědnost za tyto osoby a případnou škodu způsobenou těmito osobami sám Objednateli nahradí. Pro případ porušení této povinnosti se Poskytovatel zavazuje plně nahradit Objednateli vzniklou újmu.

Čl. 11. Součinnost smluvních stran

- (1) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností.
- (2) Smluvní strany jsou povinny bez zbytečných průtahů informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

Čl. 12. Řešení sporů

Veškeré spory v rozsahu přípustném platnými právními předpisy České republiky vzniklé z této Smlouvy či v souvislosti s ní, budou řešeny především smírnou cestou.

Za tímto účelem se smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených zástupců. Pokud se však takové spory nepodaří vyřešit v uspokojivé lhůtě po jejich vzniku, nejdéle však do 30 dnů, budou rozhodnuty s konečnou platností příslušným soudem.

Čl. 13. Ostatní a závěrečná ustanovení

- (1) Objednatel je v souladu s ust. § 2 odst. 1 písm. e) zák. č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, subjektem povinným uveřejňovat uzavřené soukromoprávní smlouvy. Poskytovatel s uveřejněním této smlouvy, včetně jejích případných dodatků, způsobem a v rozsahu dle uvedeného zákona souhlasí. Objednatel se zavazuje zajistit splnění této povinnosti v zákonem stanovené lhůtě a Poskytovatele o uveřejnění smlouvy informovat zasláním oznámení na e-mail: [REDACTED]
- (2) Práva a povinnosti smluvních stran v této Smlouvě výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí Občanským zákoníkem.
- (3) Tato Smlouva nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- (4) Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran, s výjimkou změny podle bodu 6.2 smlouvy, kde stačí písemné oznámení zaslané Poskytovatelem Objednateli prostřednictvím poštovní služby. Změna této smlouvy v jiné než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- (5) Tato Smlouva je uzavřena ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních, s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po 1 (slovy: jednom) vyhotovení.

Příloha

č. 1 - Ceník služeb - Technická podpora

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

V Praze 9. 2. 2018

V Praze 9. 2. 2018

Ing. Tomáš Wencel, MBA
ředitel

Ing. Pavel Kneppo
jednatel

Příloha č. 1

CENÍK SLUŽEB – Technická podpora

Sazby a ceny jednotlivých činností prováděné pracovníky PosAm

Činnost	Hodinová sazba bez DPH
Programování	1600 Kč
Testování	1400 Kč
Implementace na místě	1600 Kč
Instalace update na místě	1600 Kč
Instalace upgrade na místě	1600 Kč
Konzultace – Analýza	1500 Kč
Tvorba dokumentace	1400 Kč

Místo plnění:

SSČ AV ČR, Národní 1009/3, 110 00 Praha 1