

## SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) (dále též jen „**smlouva**“)

**Trojlístek – centrum pro děti a rodinu Kamenice nad Lipou, příspěvková organizace**

IČO: 70520283

ID datové schránky: ipdpf4h

se sídlem: Vít. Nováka 305, 394 70 Kamenice nad Lipou

zastoupená: Ing. Šárka Hájková, DiS., ředitelka organizace (oprávněná jednat ve věcech smluvních)

(dále jen „**Objednatel**“)

a

**OR-NEXT spol. s r.o.**

se sídlem: Hlinky 40/102, 603 00 Brno

IČO: 26284146

DIČ: CZ26284146

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 41856

číslo účtu: 43 -1429610287/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“ a každý z nich jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

**Vzhledem k tomu, že:**

- (A) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „Servis a podpora informačního systému QI“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky Poskytovatele;
- (B) Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb;
- (C) Smluvní strany mají zájem vzájemně spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou;

**bylo dohodnuto následující:**

### 1. Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k informačnímu systému QI (dále také jako „**IS**“). Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k IS je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „**servisní služby**“.
- 1.3 Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
  - a) Maintenance;
  - b) Technická podpora a vývoj;
  - c) Řešení incidentů.
- 1.4 Specifikace jednotlivých kategorií incidentů a na ně navázaná úroveň servisních služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.5 Odstraňování záručních vad se také řídí kategoriemi incidentů a na ně vázanými úrovněmi servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy.

1.6 Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost IS byla v provozní době alespoň 97% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy. Provozní doba IS pro účely tohoto článku smlouvy je shodná s dobou servisní pohotovosti dle čl. 2.4 smlouvy.

## 2. Poskytování servisních služeb

2.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části IS, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.

2.2 V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se IS (dále jen „**incidenty**“) a v kategorii technická podpora a vývoj je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se IS (dále jen „**požadavky**“ nebo „**REQ**“) za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.

2.3 Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS poskytnout součinnost při konfiguraci a kontrole nastavení po obnově dat ze záloh IS provedené Objednatelem. Po obnově dat ze záloh v případě nefunkčnosti IS bude Objednatelem iniciován požadavek na vyřešení incidentu typu A dle přílohy č. 1 smlouvy.

2.4 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu 5x8 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v pracovní dny v čase 8:00-16:00 hod. garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.

2.5 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

2.6 Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.

2.7 Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „**Service desk**“). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: <http://helpdesk.ornext.cz/>. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. čísle +420 734 860 994, které následně Poskytovatel zaregistruje v Service desk.

2.8 Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy. Doba, po kterou Objednatel poskytuje vyžádanou součinnost k řešení incidentu, nebude započítávána do doby vyřešení incidentu.

2.9 Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom Objednatele prostřednictvím Service desk. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přearažení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Poskytovatel má právo požádat Objednatele o sloučení incidentů nebo změnu kategorie incidentu, pokud je Objednatelem uvedená kategorie incidentu v rozporu s definicemi kategorií, které jsou uvedeny v příloze č.1. Tato činnost se současně pokládá za splnění reakční doby incidentu. Doba do odpovědi Objednatele v Service desk na žádost o sloučení incidentů nebo změnu kategorie incidentu se nezapočítává do doby vyřešení incidentu.

Pokud se Objednatel ve lhůtě do bezprostředně následujících 3 pracovních dnů od doručení v Service desk k označenému vyřešení incidentu či požadavku nevyjádří, nebo pokud v této lhůtě vyjádří v Service desk souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje v Service desk Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě bezprostředně následujících 3 pracovních dnů, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení informace v Service desk Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení informace v Service desk obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

- 2.10 Jako vyřešení incidentu je možné akceptovat dočasnou opravu IS nebo jeho části, případně obnovu dat IS ze zálohy, pokud s tím Objednatel v Service desk bude postupem dle čl. 2.9 smlouvy souhlasit.

### **3. Spolupráce smluvních stran**

- 3.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že pouze jejich vzájemná spolupráce, řádné a úplné plnění jejich smluvních povinností umožní řádné a včasné poskytování služeb na základě této smlouvy.
- 3.2 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.  
Kontaktními osobami Poskytovatele jsou:  
- **Ing. Karel Mareš, tel. +420 731 435 601, email: karel.mares@ornext.cz**  
Kontaktní osobou Objednatele je:  
- **Ing. Andrea Hemberová, tel. +420 731 619 634, e-mail: hemberova@ddkamenicenl.cz**
- 3.3 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci, na základě této smlouvy, komunikovat zejména prostřednictvím svých kontaktních osob uvedených v odstavci 3.2 této smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna informovat písemně druhou smluvní stranu o změně kontaktní osoby na své straně písemným oznámením. Změna kontaktní osoby je účinná dnem doručení písemného oznámení příslušné smluvní strany druhé smluvní straně.

### **4. Ostatní podmínky plnění předmětu smlouvy**

- 4.1 Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
- 4.2 Poskytovatel je povinen zajistit řádné a včasné poskytování servisních služeb podle této smlouvy tak, aby Objednatel mohl řádným způsobem IS užívat.
- 4.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje poddodavatelů dle předchozí věty. Seznam poddodavatelů s označením, kterými Poskytovatel prokázal část kvalifikace v zadávacím řízení, tvoří přílohu této smlouvy a je možné je měnit pouze se souhlasem Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen před provedením změny poddodavatele, kterým byla prokázána část kvalifikace, prokázat splnění kvalifikačních předpokladů v odpovídajícím rozsahu rovněž u osoby nového poddodavatele.
- 4.5 Poskytovatel je povinen dodržovat platnou legislativu, která se týká bezpečnosti informací.

- 4.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
- 4.7 Poskytovatel je povinen zajistit plnění bezpečnostních opatření a požadavků stanovených touto smlouvou ve stejné míře u všech případných poddodavatelů či jiných osob, které mají přístup k informačním aktivům Kraje Vysočina prostřednictvím Poskytovatele.
- 4.8 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „důvěrné informace“). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
- 4.9 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit. V opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
- 4.10 Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
- 4.11 Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
- 4.12 Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
- 4.13 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 4.14 Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 5 pracovních dnů předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Poskytovatele jsou povinny se účastnit jednání osoby s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
- a) Přehled o aktuálním stavu provozu systémů
  - b) Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
  - c) Pravidelné informování o vývojovém plánu SW (IS)
  - d) Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb

## **5. Cena servisních služeb, fakturace a platební podmínky**

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu dle čl. 5.7 smlouvy.
- 5.2 Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na

softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

5.3 Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje:

- veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení;
- cenu náhradních dílů, materiálu, příp. kompletních výrobků (dále jen „materiál“), které bude nutno dodat nebo vyměnit k vyřešení incidentu, s výjimkou případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy.

5.4 Za materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb v kategorii Řešení incidentů, je Poskytovatel oprávněn účtovat nejvýše cenu obvyklou. Poskytovatel se zavazuje oznámit Objednateli dopředu skutečnost, že pro vyřešení incidentu bude třeba dodat materiál, jehož cena není zahrnuta v ceně servisních služeb.

5.5 Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.

5.6 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

5.7 Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy následujícím způsobem:

- a) cena servisních služeb v kategorii „technická podpora a vývoj“ poskytnutých Poskytovatelem, a to dle hodinové sazby servisu **1 950 Kč bez DPH** a času skutečně, prokazatelně a účelně stráveného Poskytovatelem při poskytování těchto služeb v příslušném kalendářním čtvrtletí,
- b) paušální čtvrtletní odměna (čtvrtletní paušál servisu) ve výši **15 000 Kč bez DPH** zahrnující:
  - servisní pohotovost dle čl. 2.4 této smlouvy,
  - servisní služby v kategorii „řešení incidentů“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí,
  - servisní služby v kategorii „maintenance“ poskytnuté Poskytovatelem v příslušném čtvrtletí.

5.8 O poskytování servisních služeb v jednotlivých čtvrtletích je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelům odsouhlasené a potvrzené čtvrtletní výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývajících účtované kalendářní čtvrtletí.

5.9 Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.

5.10 Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.

5.11 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.

5.12 Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatel na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.

5.13 Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně.

Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

- 5.14 Účastníci sjednávají možnost jednostranného zvýšení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě zvýšení zákonné sazby DPH. Navýšení sjednané ceny musí odpovídat zvýšení hodnoty DPH v závislosti na zvýšení zákonné sazby DPH. Účastníci sjednávají možnost jednostranného snížení ceny ze strany Poskytovatele v průběhu poskytování služeb, a to v případě snížení zákonné sazby DPH. Snížení sjednané ceny musí odpovídat snížení hodnoty DPH v závislosti na snížení zákonné sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že v případě zákonné změny sazby DPH nebudou uzavírat dodatek k této smlouvě, ale bude fakturovaná cena včetně zákonné sazby DPH.
- 5.15 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „ZZVZ“), vyrazuje změnu ceny servisních služeb takto: Cena může být na základě dohody smluvních stran každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), kterými došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT), ke dni výročí této smlouvy vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělku) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. K této změně dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny za hodinu servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. Stejným způsobem může být změněna i cena za „čtvrtletní paušál servisu“ dle čl. 5.7. písm. b) smlouvy.

## **6. Smluvní sankce**

- 6.1 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou Objednateli v důsledku porušení této smlouvy Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených Objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností Poskytovatele dle této smlouvy.
- 6.2 Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.3 Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle čl. 1.6 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
- a) 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
  - b) 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,0 %;
  - c) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 96,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
  - d) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 94 %;
  - e) 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 94 %.
- 6.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A, B nebo Cpři poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

- 6.5 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
- 6.6 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- 6.7 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.
- 6.8 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.
- 6.9 V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.
- 6.10 Smluvní pokuta bude Poskytovatelem uhrazena do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k úhradě smluvní pokuty ze strany Objednatele.

## **7. Trvání a ukončení smlouvy**

- 7.1 Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou.
- 7.2 Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
- a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
  - b) jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání IS, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
- 7.3 Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
- 7.4 V případě výpovědi nebo odstoupení od této smlouvy platí 6 měsíční výpovědní doba, která začíná běžet od prvního dne následujícího čtvrtletí po prokazatelném písemném doručení výpovědi či odstoupení od smlouvy druhé straně. V průběhu výpovědní doby je Poskytovatel povinen i nadále poskytovat servisní služby, a to do posledního dne výpovědní doby s tím, že všechny incidenty a požadavky nahlášené Objednatelem dle čl. 2 této smlouvy do konce výpovědní doby je povinen vyřešit a to i po skončení výpovědní doby, a to v souladu s touto smlouvou.
- 7.5 V případě výpovědi či odstoupení od smlouvy je Poskytovatel zavázán provádět servisní služby dle čl. 7.4 smlouvy a Objednatel platit cenu za servisní služby tak, že cenu dle čl. 5.7 písm. b) „čtvrtletní paušál servisu“ bude Objednatel hradit do posledního kvartálu, ve kterém končí výpovědní doba, cenu dle čl. 5.7 písm. a) za všechny řádně vyúčtované hodiny servisních služeb v kategorii „Technická podpora a vývoj“ provedené v souladu s článkem 7.4 smlouvy.

## **8. Závěrečná ustanovení**

- 8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 8.2 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
- 8.3 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
- 8.4 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 8.5 V případě, že se kterékoli ustanovení této smlouvy stane neplatným, neúčinným, nebo nevynutitelným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná, účinná, resp. vynutitelná, pokud z povahy této smlouvy nebo z jejího obsahu anebo z okolností, za nichž byla uzavřena, nevyplývá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
- 8.7 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.8 Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 8.9 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí Objednatel a informuje o tom Poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv. Současně bere Poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
- 8.10 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom řádně podepsaném stejnopisu.
- 8.11 Nedílnou součástí této smlouvy je  
příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb,  
příloha č. 2 – Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele,  
příloha č. 3 – Seznam poddodavatelů (je-li relevantní).

V Brně

**Poskytovatel**

.....  
Ing. Petr Moravec  
jednatel  
*podepsáno elektronicky*

V Kamenici nad Lipou

**Objednatel**

.....  
Ing. Šárka Hájková, DiS.  
ředitelka organizace  
*podepsáno elektronicky*



## Příloha č. 1

### Specifikace servisních služeb

#### Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
<b>Incident</b>	Indikovaný problém IS, případně části IS. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
<b>Okamžik nahlášení</b>	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
<b>Reakční doba (Reakce)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
<b>Doba vyřešení (Vyřešení)</b>	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
<b>SLA</b>	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
<b>NBD</b>	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
<b>HW</b>	Hardware
<b>IS</b>	Informační systém – servisovaný informační systém
<b>SW</b>	Software
<b>REQ</b>	Vývojové požadavky - na novou funkcionalitu systému včetně změny integrační vazby v návaznosti na změnu rozhraní jiného IS
<b>Profylaxe IS</b>	Prohlídka a kontrola základních funkcí IS a databáze v produkčním prostředí minimálně 1x za 3 měsíce.

**Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů**

#### Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen „**Maintenance**“). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích Objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání IS Objednateli a aby byla splněna dostupnost IS dle čl. 1.6 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- přístup k opravným balíčkům;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- aktualizace a upgrade SW a firmware včetně instalace;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- provoz Service desku, hotline.
- aktualizace provozní dokumentace
- poskytování testovací prostředí

### Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- školení uživatelů a administrátorů;
- změny nastavení a konfigurace systému;
- součinnost v oblasti kyberbezpečnosti podle přílohy č. 2 v případě, že se bude jednat o incident zaviněný stranou Objednatele;
- opětovná instalace IS;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec popávaného řešení včetně změny integrační vazby v návaznosti na změnu rozhraní jiného IS (REQ).

Reakční doba servisních služeb v této kategorii: 2 pracovní dny

Doba vyřešení servisních služeb v této kategorii: Doba realizace požadavku bude dohodnuta mezi Objednatelem a Poskytovatelem a tato lhůta se následně stane pro Poskytovatele závaznou.

### Řešení incidentů

#### Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
<b>A</b>	Situace, kdy IS nebo část IS je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti
<b>B</b>	Situace, kdy IS nebo část IS je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně IS nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti
<b>C</b>	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání IS nebo jeho části, nicméně IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti

#### Kategorie bezpečnostních zranitelností:

Kategorie	Popis
<b>Kritická</b>	Zranitelnost dosáhne základního skóre 7.0 – 10.0 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (otevřený standard CVSSv3 base score)
<b>Střední</b>	Zranitelnost dosáhne základního skóre 4.0-6.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)
<b>Nízká</b>	Zranitelnost dosáhne základního skóre 0.0-3.9 bodů dle obecného systému hodnocení zranitelností (CVSSv3 base score)

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

**Úroveň servisních služeb:**

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
1	4 hod. v pracov ní dny	10 hod. v pracovní dny	4 hod. v pracovní dny	2 prac. dny	10 hod. v pracovní dny	7 prac. dnů

**Požadovaná úroveň služeb**

Popis IS, popř. části IS	Úroveň servisních služeb
Celý IS, zejména následující části IS:	
Finance a účetnictví	1
Manažerské účetnictví	1
Prodej a pohledávky	1
Nákup a závazky	1
Sklady	1
Evidence majetku	1
Doprava	1
Integrační vazby Fama+	1
Integrační vazby NIS	1
Integrační vazby DMS	1
Ostatní integrační vazby	1

**Metodika výpočtu dostupnosti IS**

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%$$

$T_s$  značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozováno, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

$T_N$  značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupností nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci.
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.

## **Příloha č. 2 - Požadavky a opatření pro zajištění bezpečnosti informací a informačních aktiv Objednatele**

V případě, že má Objednatel vlastní externí bezpečnostní politiku, je Poskytovatel povinen se řídit touto politikou. Jinak platí následující pravidla:

- **Bezpečnost přístupových oprávnění**
  - Poskytovatel je povinen chránit veškeré přístupové údaje k informačním aktivům Objednatele včetně přístupů k informačním aktivům zhotovitele, které umožňují přístup k informačním aktivům Objednatele či umožňují jejich správu.
  - Poskytovatel je povinen dodržovat tuto bezpečnostní politiku hesel pro výše uvedené přístupové údaje:
    - min. délka hesla 12 znaků
    - složitost hesla musí splňovat minimálně 3 ze 4 kategorií
      - malá písmena
      - velká písmena
      - číslice
      - speciální znaky
    - hesla musí být uchovávána v tajnosti, nesmí být ukládána v nezašifrované podobě (dle bodu kryptografie)
    - hesla nesmí obsahovat žádné informace z přihlašovacího jména (login)
    - platnost hesla musí být maximálně 1 rok.
  - Poskytovatel je povinen používat personifikované účty, které jsou nepřenosné na jiné osoby, než kterým byly údaje přiděleny.
  - Přístupová oprávnění lze využívat pouze pro ten účel, pro který byla zřízena.
  - Pokud by Poskytovatel zřizoval přístupová oprávnění třetí straně, je zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele. Objednatel má v tomto případě právo zřízení přístupu zamítnout.
- **Řízení kybernetických bezpečnostních incidentů:**
  - Poskytovatel je povinen Objednateli hlásit veškeré kybernetické bezpečnostní incidenty, které se týkají informačních aktiv Objednatele nebo informačních aktiv Poskytovatele, pokud se kybernetický bezpečnostní incident týká informací či informačních aktiv Objednatele.
  - Poskytovatel je dále povinen poskytnout adekvátní součinnost při řešení kybernetických bezpečnostních incidentů a při forenzní analýze incidentů souvisejících s informačními aktivy Objednatele.
- **Bezpečnost kryptografických prostředků:**
  - Pokud Poskytovatel používá kryptografické prostředky v souvislosti s informačními aktivy Objednatele, je nezbytné, aby použité kryptografické algoritmy byly minimálně v souladu s aktuálním zněním vyhlášky č. 316/2014 Sb.

### **Příloha č. 3**

Seznam poddodavatelů (je-li relevantní)– bude doplněno z nabídky Poskytovatele