

LICENČNÍ A SERVISNÍ SMLOUVA

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

Objednatel: **Ostravská univerzita**
sídlo: Dvořákova 7, 701 03 Ostrava
zastoupená: doc. MUDr. Rastislavem Maďarem, Ph.D., MBA, FRCPS – děkanem
Lékařské fakulty Ostravské univerzity
IČ: 61988987
DIČ: CZ61988987
bankovní spojení: ČNB Ostrava
č. účtu: 931761/0710
(dále jen „**Objednatel**“)

a

[bude doplněno dle nabídky],
se sídlem [bude doplněno dle nabídky],
IČO: [bude doplněno dle nabídky]
DIČ: [bude doplněno dle nabídky]
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v [bude doplněno dle OR], oddíl [bude doplněno dle OR], vložka [bude doplněno dle OR]
číslo účtu: [bude doplněno dle nabídky]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Preamble

- a) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „**Komplexní dodávka a servis 3D interaktivního modelu Virtuální nemocnice 2**“ (dále jako „aplikace“ nebo „IS“) v rámci projektu Národního plánu obnovy pro oblast vysokých škol pro roky 2022-2024, s názvem FlexibilitOU k rozvoji profesních dovedností“ s reg. č. NPO_OSU_MSMT-16610/2022“ (dále jen „zadávací řízení“), a to dle nabídky Poskytovatele;
- b) Mezi Poskytovatelem a Objednatelem je dle výsledku zadávacího řízení uzavírána rovněž smlouva o dílo (dále jen „smlouva o dílo“), na jejímž základě Poskytovatel zpřístupní Objednateli k užívání aplikaci, jejíž součástí je podpůrný software dle bodu 7.1. Smlouvy o dílo (dále jen „podpůrný software“). Tato smlouva upravuje podmínky licence/podlicence udělené Objednatelem Poskytovateli ve vztahu k podpůrnému software, včetně servisní podpory k aplikaci; **POZN: Žlutě označené bude upřesněno podle výsledku zadávacího řízení**
- c) 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;
- d) Smluvní strany mají zájem a zavazují se spolupracovat za podmínek stanovených touto smlouvou.

1. Licenční ujednání.

1.1 Poskytovatel poskytuje Objednateli po dobu 5 let od uzavření této smlouvy

k podpůrnému software nevýhradní licenci po dobu trvání 5 let od dokončení díla dle Smlouvy o dílo.
Zhotovitel uděluje Objednateli tuto licenci pro území České republiky a EU.

a/nebo

k podpůrnému software podlicenci po dobu trvání 5 let od dokončení díla dle Smlouvy o dílo. Zhotovitel uděluje Objednateli tuto licenci pro území České republiky a EU. Objednatel není oprávněn udělovat další podlicence.

POZN: Bude zvolena varianta s odkazem na vybranou nabídku

(dále jen „licence“).

- 1.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci licence poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas provoz IS a dále specifikovanou servisní podporu (dále vše jen také jako „servisní služby“) Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté licenční oprávnění a řádně a včasné poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
- 1.3 Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k IS je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.4 Servisní služby budou prováděny dle specifikace v Příloze č. 1 v následujících kategoriích:
 - a) Provoz IS a Maintenance
 - b) Řešení incidentů (cena zahrnuta v ceně díla dle Smlouvy o dílo v rámci reklamace).
- 1.5 Odstraňování záručních vad díla dle Smlouvy o dílo 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 díla dle smlouvy o dílo, byla alespoň 80% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Poskytování servisních služeb

- 2.1 Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou.
- 2.2 V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „**incidenty**“) 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 provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS (cena zahrnuta v ceně díla dle Smlouvy o dílo v rámci reklamace).
- 2.4 Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v režimu požadované úrovně servisních služeb tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný 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**“) nebo prostřednictvím emailu, který následně Poskytovatel zaregistruje v Service desk. Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: [bude doplněno před uzavřením]. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlášeny telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost dle požadované úrovně servisních služeb) na tel. číslo [bude doplněno před uzavřením], musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu [bude doplněno před uzavřením], který 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.
- 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 či e-mailem. Pokud se

Objednatel ve lhůtě do 2 pracovních dnů od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří v Service desk nebo e-mailem 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 nebo e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, 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 nebo e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení informace v Service desk nebo e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

3. Spolupráce smluvních stran

- 3.1 Za účelem běžného kontaktu mezi smluvními stranami při poskytování služeb jmenovaly smluvní strany své kontaktní osoby.
Kontaktními osobami Poskytovatele jsou:
- [bude doplněno před uzavřením]
Kontaktní osobou Objednatele je:
- [bude doplněno před uzavřením]
- 3.2 Smluvní strany se zavazují při vzájemné spolupráci na základě této smlouvy zejména komunikovat 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 doručením 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 dílo užívat.
- 4.3 Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
- 4.4 Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb poddodavateli. 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. V případě ostatních poddodavatelů je Poskytovatel povinen oznámit jejich identifikační údaje a příslušné kontaktní údaje vždy min. 10 dnů předem, a to písemně.
- 4.5 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.
- 4.6 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.
- 4.7 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.
- 4.8 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.
- 4.9 Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 4.10 Objednatel si vyhrazuje právo na informace o:
- a. významné změně ovládání Poskytovatele podle zákona o obchodních korporacích,
 - b. změně vlastnictví zásadních aktiv Poskytovatele, které souvisejí s plněním této smlouvy,
 - c. změně oprávnění nakládat s těmito aktivy,
- 4.11 Poskytovateli na základě této smlouvy ani z jiného titulu nevzniká žádné právo na užití a využití dat zpracovávaných prostřednictvím díla, s výjimkou zajišťování činností vyplývajících z této smlouvy. Data a informace zpracovávaná prostřednictvím díla náleží objednateli.
- 4.12 Poskytovatel se zavazuje na vyžádání předat objednateli bezodkladně data a informace zpracovávané prostřednictvím díla.

5. Cena licence vč. servisních služeb, fakturace a platební podmínky

- 5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování licence a souvisejících servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu dle čl. 5.7 smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel kromě níže uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
- 5.3 Cena 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, včetně případů, kdy incident bude způsoben vnějšími událostmi a nezpůsobil jej Poskytovatel nebo osoby, s jejichž pomocí plnil svůj dluh vyplývající z této smlouvy nebo smlouvy o dílo.
- 5.4 Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
- 5.5 K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
- 5.6 **Objednatel se zavazuje platit cenu na základě daňových dokladů (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí příslušného čtvrtletí. Fakturou bude vyúčtována vždy paušální čtvrtletní odměna ve výši [bude doplněno Kč bez DPH dle položkového rozpočtu z nabídky].**
- 5.7 Cena je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
- 5.8 Splatnost jednotlivých faktur bude do 30 dnů ode dne doručení daňového dokladu Objednateli. Každý daňový doklad (faktura) bude obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Daňový doklad nesplňující předepsané náležitosti bude Objednatelem vrácen do dne splatnosti daňového dokladu k opravě, lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení opraveného či nově vystaveného daňového dokladu. K fakturám bude přiložen předávací protokol potvrzující předání a převzetí díla.
- 5.9 Zhotovitel je povinen zasílat faktury elektronickými prostředky na adresu financni.uctarna@osu.cz.
- 5.10 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje změnu ceny servisních služeb takto: cena bude na základě písemného oznámení Poskytovatele do datové schránky Objednatele zvýšena 1x ročně s účinností od 1. dubna kalendářního roku ve výši průměrné meziroční míry inflace za předchozí kalendářní rok zveřejňované Českým statistickým úřadem. Změnu ceny v tomto případě oznamuje Prodávající na základě

jednostranného oznámení učiněného do datové schránky kupujícího (není nutno uzavírat dodatek k této smlouvě), přičemž toto oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno kupujícímu do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zaniká. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje. Změnu ceny podle tohoto ustanovení lze aplikovat nejdříve ve 2. kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti.

6. Smluvní pokuty

- 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.
- 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 500,- Kč za každý den prodlení.
- 6.4 Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incidenty, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za každý den prodlení, a to ve výši podle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 6.5 Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za každou započatou hodinu respektive den prodlení, a to ve výši podle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 6.6 Smluvní pokuta za porušení povinnosti dle bodu 7.7. činí 5000,- Kč za každý den, kdy prodlení Zhotovitele se splněním povinnosti trvá.
- 6.7 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.
- 6.8 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.
- 6.9 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 určitou 5 let ode dne převzetí 4. etapy díla dle Smlouvy o dílo.
- 7.2 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy písemně odstoupit v případě podstatného porušení smlouvy druhou smluvní stranou, zejména pak v následujících případech:
 - 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 díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil;
 - c) jestliže je Objednatel v prodlení s úhradou ceny po dobu delší než 30 dnů a k nápravě nedojde ani přes písemnou výzvu k nápravě.
- 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 Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato smlouva zaniká bez dalšího v den ukončení Smlouvy o dílo.
- 7.5 Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.
- 7.6 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje možnost prodloužení smlouvy na dobu neurčitou, dohodnou-li se na tom smluvní strany formou dodatku k této smlouvě, který bude uzavřen v době účinnosti této smlouvy

- 7.7 Do 10 pracovních dnů od ukončení Servisní smlouvy dodá Zhotovitel Objednateli zdrojové kódy virtuální reality a dále software, který umožní minimálně zobrazovat komplexní obsah scén a scénářů v rámci VR, AR a webu, a to do 14 dnů.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona. Věcně i místně příslušným soudem pro projednání sporů vzešlých z této smlouvy je obecní soud Objednatele.
- 8.2 Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Tato podmínka se nevztahuje na změnu kontaktních údajů, když tyto mohou být měněny na základě písemného oznámení do datové schránky, a to vždy min 5 dnů předem.
- 8.3 Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
- 8.4 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, nevyplyvá, že takové neplatné, neúčinné, resp. nevynutitelné ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 8.5 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.
- 8.6 Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
- 8.7 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv, nikoliv však dříve, než dojde k dokončení a předání díla dle Smlouvy o dílo. 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.
- 8.8 Poskytovatel je povinen umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly z projektu, z jehož prostředků je dodávka hrazena, provést kontrolu veškeré dokumentace vč. účetních dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu minimálně **do 31.12.2035**. Pokud je v českých právních předpisech stanovena pro archivaci lhůta delší, musí ji Poskytovatel použít. Tyto doklady budou uchovávány způsobem stanoveným platnými právními předpisy. Subjekty oprávněné k výkonu kontroly mají právo přístupu i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění). Oprávnění kontroly dle předchozí věty se vztahuje i na případné poddodavatele Poskytovatele. Ve věcech touto Smlouvou výslovně neupravených se bude tento smluvní vztah řídit ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.
- 8.9 Tato smlouva je uzavírána elektronicky, na dálku.
- 8.10 Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – Specifikace poskytovaných služeb, Příloha č. 2 Ochrana osobních údajů **a Příloha č. 3 Poddodavatelé** (POZN: Pouze, jsou-li poddodavatelé, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval kvalifikaci – viz údaje z vybrané nabídky)

Za poskytovatele

Za objednatele

.....
[bude doplněno jméno a příjmení
funkce oprávněné osoby/osob]

.....
[bude doplněno jméno a příjmení
funkce oprávněné osoby/osob]

Příloha č. 1

Specifikace poskytovaných služeb

Seznam zkratk

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

| Pojem | Význam |
|---------------------------------|---|
| Incident | Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu. |
| Okamžik nahlášení | Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk |
| Reakční doba (Reakce) | 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 |
| Doba vyřešení (Vyřešení) | Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem. |
| SLA | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb |
| HW | Hardware |
| IS | Informační systém – dodávané a servisované dílo |
| SW | Software |

Tabulka 1: Seznam zkratk a pojmů

Provoz IS a 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.

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

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovaným úkonem technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 48 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Provozu IS a Maintenance:

- provoz virtuální reality, rozšířené aplikace a webu (dle Přílohy č. 2, část a) a b) Smlouvy o dílo) vč. aktualizací a údržby těchto platforem
- přístup k opravným balíčkům;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- kontrola funkcí díla;
- aktualizace a upgrade SW;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- provoz hotline;
- aktualizace dodané provozní dokumentace;

Řešení incidentů

Kategorie incidentů:

| Kategorie | Popis |
|-----------|---|
| A | Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s dílem nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s kritickou mírou závažnosti |
| B | Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost se střední mírou závažnosti |
| C | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo nebo IS obsahuje bezpečnostní zranitelnost s nízkou mírou závažnosti |

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

Úroveň servisních služeb:

| A | | B | | C | |
|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|--------------|
| Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení |
| 3 prac. dny | 6 prac. dnů | 7 prac. dny | 10 prac. dnů | 7 prac. dnů | 20 prac. dnů |

Smluvní sankce dle kategorií incidentů a úrovní servisních služeb:

| A | | B | | C | |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení |
| 500 Kč / den | 500 Kč / den | 350 Kč / den | 350 Kč / den | 250 Kč / den | 250 Kč / den |

Metodika výpočtu dostupnosti díla

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti díla (požadovaná úroveň SLA 80 %) bude využita měsíční suma výpadků díla v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

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

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

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 bylo dílo nedostupné 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.

- d) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- e) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti díla Objednatelem delší než 30 minut.

Příloha č. 2

Ochrana osobních údajů

Poskytovatel (níže Dodavatel) se zavazuje zpracovávat osobní údaje dle níže uvedených podmínek Objednatele (níže Zadavatel)

1. Dodavatel (Zhotovitel) bere na vědomí, že při poskytování plnění podle této smlouvy se může ocitnout v situaci, kdy bude zpracovávat osobní údaje studentů, nebo zaměstnanců Zadavatele (Objednatele).
2. Uvedené zpracování osobních údajů může zejména zahrnovat operace s e-mailovými adresami osobních e-mailových účtů jednotlivých studentů, nebo zaměstnanců Zadavatele (Objednatele).
3. Dodavatel (Zhotovitel) se zavazuje, že svá plnění podle této smlouvy přizpůsobí tomu, aby veškeré operace s osobními údaji, s nimiž se setká ve kterékoliv souvislosti s plněním této smlouvy, vykonával (prováděl) plně v souladu s předpisy s významem pro zpracování, nebo ochranu osobních údajů, zejména v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 679/2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Dodavatel (Zhotovitel) se zvláště zavazuje, že svá plnění podle této smlouvy přizpůsobí právní povinnosti minimalizovat rozsah osobních údajů potřebných pro plnění této smlouvy. Uvedená povinnost Dodavatele (Zhotovitele) pak zahrnuje zejména takové provedení díla a takové poskytnutí licence, které bude vyžadovat nejnižší možný rozsah zpracování osobních údajů (zde především osobních údajů studentů a zaměstnanců Zadavatele (Objednatele)).
5. Dodavatel (Zhotovitel) se zvláště zavazuje, že veškeré osobní údaje získané v jakékoliv souvislosti s plněním této smlouvy použije výhradně pro účely plnění této smlouvy (zejména pro provedení díla a poskytnutí licence).
6. Dodavatel (Zhotovitel) se zvláště zavazuje, že ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro řádné fungování nebo provoz díla, nebo jsou nezbytné pro poskytování licence (licencí), zejména osobní údaje zaměstnanců, nebo studentů Zadavatele (Objednatele), bez náhrady zničí (smaže) nejpozději ve lhůtě do 60 kalendářních dnů po dni ukončení poskytování plnění podle této smlouvy. Uvedená povinnost zahrnuje zničení (smazání) všech výskytů (instancí, kopií) daných osobních údajů na všech nosičích (uložištích). Splnění uvedené povinnosti je Dodavatel (Zhotovitel) povinen vůči Zadavateli (Objednateli) potvrdit písemným sdělením, které bude obsahovat alespoň stručný popis zničení (smazání) jednotlivých výskytů (instancí, kopií) daných osobních údajů, a to ve lhůtě do 10 kalendářních dnů ode dne onoho zničení (smazání).
7. Dodavatel (Zhotovitel) se zvláště zavazuje, že v případě, kdy se ocitne v postavení správce, nebo zpracovatele, poskytne řádně a včas vůči Zadavateli (Objednateli) buďto tu veškerou součinnost, která bude potřebná pro řádné a včasné plnění povinností Zadavatele (Objednatele) vůči osobám (zejména subjektům údajů), nebo vůči orgánům veřejné moci (především Úřad pro ochranu osobních údajů), nebo tu veškerou součinnost, kterou Zadavatel (Objednatel) označí jako potřebnou.
8. Dodavatel (Zhotovitel) se zvláště zavazuje poskytnout vůči Zadavateli (Objednateli) řádné, úplné a pravdivé informace ohledně všech další subjektů (osob, orgánů, organizací), které budou jakkoliv zapojeny do zpracování (operací) s osobními údaji (zde zejména s osobními údaji studentů, nebo zaměstnanců Zadavatele (Objednatele)) i ohledně konkrétních účelů a způsobů zpracování těchto osobních údajů. Tato povinnost zahrnuje poskytnutí informací, údajů, nebo dat v takové podobě, která umožní spolehlivě popsat tok, cestu, nebo plynutí konkrétních osobních údajů mezi jednotlivými skupinami nosičů, jednotlivými operacemi a jednotlivými správci, zpracovateli, nebo jinými subjekty (osobami, orgány, organizacemi). Tuto informační povinnost je Dodavatel (Zhotovitel) povinen splnit ve lhůtě výslovně uvedené v žádosti (výzvě)

Zadavatele (Zhotovitele), jinak ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení žádosti (výzvy)
Zadavatele (Zhotovitele).