

SERVISNÍ SMLOUVA **„HW a SW infrastruktura MěÚ Šlapanice“**

uzavřená ve smyslu ustanovení §1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi smluvními stranami:

Město Šlapanice

sídlo: Masarykovo náměstí 100/7, Šlapanice 664 51
IČ: 00282651
DIČ: CZ 00282651
bankovní spojení: Komerční banka
číslo účtu: 23122641/0100
zástupce ve věcech Mgr. Michaela Trněná, starostka města
smluvních:
(dále jen „Objednatel“)

a

C SYSTEM CZ a.s.

sídlo: Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno
IČ: 27675645
DIČ: CZ27675645
bankovní spojení: UnicreditBank
číslo účtu: 1387284101/2700
zastoupen Simona Nečasová, předsedkyně představenstva
(dále jen „Poskytovatel“)

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Závazkový vztah založený podle této smlouvy se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen autorský zákon).
- 1.2. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem: „**HW a SW infrastruktura MěÚ Šlapanice**“, 2. část.
- 1.3. Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 1.4. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v oboru výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení, poskytování technických služeb k ochraně majetku a osob, činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence,

montáž, opravy, revize a zkoušky elektrických zařízení přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno, a že je podle příslušných právních předpisů postačující k provedení díla podle této smlouvy.

- 1.5. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele (Uchazeče) ze dne 12. 09. 2018 podaná do zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „HW a SW infrastruktura MěÚ Šlapanice“, zadávanou podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen jako „ZVZ“).
- 1.6. Poskytovatel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci smlouvy za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.
- 1.7. Poskytovatel je povinen zajistit, že realizace předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
- 1.8. Poskytovatel je povinen na písemné vyžádání Objednatele opatřit předmět smlouvy a každý update, legislativní update, upgrade a legislativní upgrade předmětu smlouvy čestným prohlášením o tom, že předmět Smlouvy, případně provedený update či upgrade, je ve shodě s platnými právními předpisy ČR.
- 1.9. Poskytovatel se zavazuje uzavřít pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou jeho provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 1 mil. Kč, a na vyžádání ji předložit k nahlédnutí Objednateli.
- 1.10. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.11. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této servisní smlouvy poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran vyplývajících z této smlouvy.
- 2.2. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod HW a SW infrastruktury MěÚ Šlapanice, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran podle podmínek této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.

Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č 1 Technická specifikace 2. část – infrastruktura HW/SW.

3. DEFINICE POJMŮ

Informační systém - je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

Podporované programové vybavení (dále též „SW“) - je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

Podporované technické vybavení (dále též „HW“) - je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) - představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

Servisní podpora - je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Místo instalace - je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

Servisní pracoviště Poskytovatele - provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

Nahlášení požadavku na servisní podporu - je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Odezva - je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

Zprovoznění technického vybavení - je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

Servisní zásah - je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

4. URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:

- Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
- Udržitelnost HW a SW třetích stran, dodaných Poskytovatelem v rámci veřejné zakázky.
- Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Poskytovatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
- Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Objednatele.
- Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele (HelpDesk).

- Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
 - Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
 - Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
 - Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
 - Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
 - HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 4.2. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se Poskytovatel nezabývá jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezabývá odpovědností za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 4.3. Délka servisního období se stanovuje na dobu od počátku zkušebního provozu. Po dobu zkušebního provozu je poskytována zdarma.
Po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplaty, na základě této smlouvy. Servisní období je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.
- 4.4. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5. CENA

- 5.1. Cena za poskytování servisní podpory (dále jen „cena“) je stanovena ve výši
144 000,- Kč bez DPH za kalendářní rok
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že cenu bude platit Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v účtovacím období.
- 5.3. Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.
- 5.4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.5. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také.
- číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),

- označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo stanovenou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli se staví původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 5.7. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

6. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje, že jeho pracovníci budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, příslušné zákony a jejich prováděcí vyhlášky, vztahující se k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů vznikne škoda, nese náklady na její odstranění Poskytovatel.
- Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Poskytovatele se svými interními předpisy, které Poskytovatel musí dodržovat.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele, vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 6.3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 6.4. V Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Poskytovatel i Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatel, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 6.5. Objednatel zajistí Poskytovateli podmínky pro poskytování servisní podpory. K tomu Objednatel zejména
- 6.5.1. bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů, po celou dobu řešení servisního případu, od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, všechny jimi požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - 6.5.2. umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,

- 6.5.3. zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 6.5.4. Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než podle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).
- Přesné podmínky a postupy takové odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatel a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

7. NÁHRADNÍ DÍLY

- 7.1. Náhradní díly, které budou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Poskytovatele.
- Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Poskytovateli, uhradí Objednatel Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.
- 7.2. Náhradní díly, které budou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 6 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.
- 7.3. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
- 7.4. S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatel jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

8. DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 8.1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 8.2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
- 8.3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv

Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobních údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

- 8.4. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
- 8.5. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučení o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 8.6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní, citlivé údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných skříních v uzamykatelných místnostech.
- 8.7. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
 - je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 8.8. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 8.9. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 8.10. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.11. Povinnost dodržovat ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - jejich příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.12. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 8.13. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

- 8.14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. V případě nedodržení sjednané doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši **200 Kč za každou i započatou hodinu prodlení** s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši **500 Kč za každý jednotlivý případ**. To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.
- 9.3. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 9.1.
- 9.4. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli **úrok z prodlení v zákonné výši**.
- 9.5. V případě, že Objednatel je v prodlení s uhrazením faktury, Poskytovatel upozorní na tuto skutečnost písemně kontaktní osobu Objednatele. Po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury je Poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně, po uhrazení dlužné částky Objednatelem, sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění podle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 9.6. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

10. UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1. Kromě dohody smluvních stran lze tuto smlouvu ukončit odstoupení kterékoliv ze stran z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení smlouvy smluvní strany považují:
- 10.1.1 prodlení Poskytovatele s poskytnutím servisní podpory déle jak 30 dní od řádného nahlášení požadavku Objednatelem,
 - 10.1.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - 10.1.3 bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - 10.1.4 opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost při plnění této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,

- 10.1.5 opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 10.2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.
- Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení odstupující strany o odstoupení druhé smluvní straně.
- 10.3. Tato smlouva je uzavírána na dobu 60 měsíců.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v kontaktních údajích (adresách, telefonních číslech, číslech faxů, a pod.), uvedených v této smlouvě.
- 11.2. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oběma smluvními stranami.
- 11.3. Poskytovatel je podle ustanovení §2 písm. e) zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od ukončení účinnosti této smlouvy.
- 11.4. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.5. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Objednatel. Nedílnou součástí smlouvy jsou její přílohy
- Příloha č. 1 Technická specifikace 2. část – infrastruktura HW/SW.
- Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory
- Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje
- 11.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti zveřejněním v registru smluv podle zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
- 11.7. Smluvní strany výslovně souhlasí, že všechny údaje uvedené ve smlouvě, včetně osobních údajů, budou zveřejněny v registru smluv, podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejnění těchto smluv a o registru smluv. Město Šlapanice zašle smlouvu správci registru ke zveřejnění.
- 11.8. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, souhlasí s jejím obsahem, a že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Doložka podle ust. § 41 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění:

Tuto Servisní smlouvu schválila Rada města Šlapanice na své 116. schůzi konané dne 3.10.2018.

18 -10- 2018

Ve Šlapanicích dne.....

V..... dne.....

Objednatel

Poskytovatel

.....
Mgr. Michaela Trněná
starostka města

MĚSTO ŠLAPANICE
Masarykovo náměstí 100/7
604 51 Šlapanice

C SYSTEM CZ a.s. ©
Olakara Ševčíka 846/10, 636 00 Brno
Tel.: 532 140 111, fax: 532 140 118
IČ: 276 75 645 DIČ: CZ27675645

.....
Simona Nečasová
předsedkyně představenstva

PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY

Rozsah a ceny plnění:

Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	Výše DPH	Cena v Kč s DPH
Support na infrastrukturní hardware a software	103 200 Kč	21%	21 672 Kč	124 872 Kč
Support pro SW pro monitoring PC + licence	16 800 Kč	21%	3 528 Kč	20 328 Kč
Support pro SW pro helpdesk + licence	9 600 Kč	21%	2 016 Kč	11 616 Kč
Support pro SW pro správu IT + licence	14 400 Kč	21%	3 024 Kč	17 424 Kč
Technická podpora CELKEM za 1 rok	144 000,-	21%	30 240 Kč	174 240 Kč

Servisní a technická podpora bude poskytována na všechny výše uvedené části díla a po celou dobu technické a servisní podpory projektu, tedy 60měsíců od uvedení do rutinního provozu.

1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA HW A INFRASTRUKTURNÍHO SW

1.1 Problém

Dysfunkce hardware nebo operačního systému na zařízení zadavatele.

1.2 Doba odezvy

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě se zadavatelem stanoveno jinak.

1.3 Doba vyřešení problému

Dobou vyřešení problému se rozumí maximální čas, garantovaný smluvními podmínkami, který uplyne od nahlášení problému do jeho vyřešení servisním specialistou zhotovitele, pokud není v konkrétním případě po dohodě se zadavatelem stanoveno jinak.

1.4 Zahájení servisního zásahu

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista zhotovitele dostaví na místo řešení problému. V případě řešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty zhotovitele s příslušným pracovníkem zadavatele, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.

1.5 Základní časové pokrytí

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 8:00 do 17:00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky nebo uznaným dnem

pracovního volna. Pracovním dnem se v rámci základního pokrytí rozumí i sobota a neděle, pokud na ně byla nařízením přesunuta pracovní doba z jiného pracovního dne.

1.6 Rozšířené časové pokrytí

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité časové pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.

1.7 Základní pojmy

Zadavatel je uživatelem výpočetní techniky, a na něm provozovaném software (dále jen zařízení a software).

Předmětem této smlouvy je servis a údržba zařízení a software pro jejich udržení v optimálním chodu, optimálním zabezpečení dat a optimální využití.

Servisem a údržbou se rozumí soubor technologických postupů, které odstraňují problémy, vzniklé technické a softwarové závady, optimalizují chod systému a také nastavují uživatelské požadavky na zařízení a software.

1.8 Servisní podmínky

Servis a údržba zařízení a software uvedených ve smlouvě o dílo budou prováděny na místě u zadavatele.

Zhotovitel se zavazuje poskytnout servisní zásah v základním, příp. je-li sjednáno v rozšířeném časovém pokrytí po nahlášení závady pověřenou osobou zadavatele. Toto nahlášení je zadavatel povinen souběžně potvrdit písemnou nebo mailovou formou. Seznam pověřených osob je v příloze č. 2 smlouvy.

Zhotovitel se zavazuje telefonicky potvrdit zahájení servisního zásahu a to do 1 hodiny po obdržení hlášení o závadě. Zhotovitel zároveň oznámí časový termín, ve kterém dojde k servisnímu zásahu.

Všechny osoby poskytující služby dle této smlouvy o dílo jsou zaměstnanci zhotovitele a jako takoví podléhají výhradně řízení zhotovitele a zhotovitel odpovídá za jejich výkon prací dle této smlouvy o dílo.

Zhotovitel je povinen uchovat v tajnosti všechna data a informace zadavatele, ke kterým získá přístup při servisní činnosti a údržbě dle této smlouvy.

Zhotovitel je povinen vyvinout pro plnění smluvních podmínek dle této smlouvy veškeré úsilí a uplatňovat špičkové oborové postupy.

Zhotovitel neodpovídá za žádné poškození, ztrátu nebo zničení software nebo datových souborů na zařízení zadavatele, ledaže by vznikla přímým zaviněním pracovníků zhotovitele.

2 SERVIS

2.1 Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

2.1.1 Kategorie vady „**vysoká**“

Vady zabráňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Zadavatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 4 pracovních hodin po nahlášení vady Zadavatelem provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 24 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zadavatele, dohodne se Zadavatelem další postup.

2.1.2 Kategorie vady „**střední**“

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Zadavatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Objednatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zadavatele, dohodne se Zadavatelem další postup.

2.1.3 Kategorie vady „**nízká**“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady Zadavatelem provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zadavatele, dohodne se Zadavatelem další postup.

2.2 Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Zadavatel ve spolupráci se Zhotovitelem.

- 2.3 Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hodin.
- 2.4 Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
- 2.5 Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
- 2.6 Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
- 2.7 Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.
- 2.8 Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

3 VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

- 3.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 3.2 Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.
- 3.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle (HotLine): +420 532 140 111 v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod
- 3.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 3.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 3.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
- 3.7 Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 3.8 Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 3.9 Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 3.10 Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.

4 KONTAKTNÍ ÚDAJE

4.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Role na projektu</i>	<i>Telefon</i>	<i>Mobil</i>	<i>E-mail</i>
Pavel Macík	Vedoucí projektu		620340048	pavel.macik@csystem.cz
David Kuchařík	Technický specialista		602446084	david.kucharik@csystem.cz
Ing. Jan Válek	Technický specialista		602565688	jan.valek@csystem.cz
Simona Nečasová	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	532140273		simona.necasova@csystem.cz

4.2 Kontaktní údaje Objednatele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Role na projektu</i>	<i>Telefon</i>	<i>Mobil</i>	<i>E-mail</i>
Ing. Ondřej Nosek	Vedoucí projektu		602544664	nosek@slapanice.cz
Ludvík Májek	Technický specialista		724361350	majek@slapanice.cz
Bc. Jiří Kukla	Technický specialista		607079070	kukla@slapanice.cz
Mgr. Michaela Trněná	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	533304311		trnena@slapanice.cz