

SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu personálního informačního systému FLUXPAM 5 (dále jen „Smlouva“),

kteřou uzavřely podle zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů 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 uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: Jihomoravský kraj
Sídlo: Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
Zastoupená: Ing. Miroslavem Vaculou, vedoucím odboru informatiky
Krajského úřadu Jihomoravského kraje
IČ: 70888337
DIČ: CZ70888337
Bank. spojení: Komerční banka, a.s. č.ú. 27-7491250267/0100

jako **Objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: Flux, spol. s r.o.
Sídlo: Musílkova 167/13, 150 00 Praha 5
Zastoupená: Ing. Zuzanou Kolářovou, CSc.
IČ: 16979613
DIČ: CZ16979613
Bank. spojení: ČSOB, č.ú. 194550384/0300

jako **Poskytovatel** na straně druhé

I.

Základní pojmy

Níže jsou definovány obecné pojmy, resp. pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu informačního systému FLUXPAM 5:

Pojem	Význam pojmu pro účely této Smlouvy
Administrátor	Pověřený pracovník Poskytovatele, který je schopen provádět Implementaci a servis APV, resp. pracovník Objednatele, který je k této činnosti Poskytovatelem vyškolen.
Akceptace	Vyslovení souhlasu s funkčností předmětného systému nebo jeho části podléhající Akceptaci prostřednictvím podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem a Poskytovatelem.
Akceptační protokol	Zápis o akceptaci nebo zápis o předání a převzetí plnění (i dílčího) na základě

	akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami.
Aktualizovaná verze APV	Poslední verze APV určená Poskytovatelem k distribuci, vytvořená zejména ve smyslu legislativních změn, a to minimálně jednou za dvanáct měsíců. Nová verze APV je podporována dvanáct měsíců od zahájení její distribuce, za podmínky, že je k ní hrazen poplatek za SW podporu a v případě, že nebude nahrazena novou verzí APV.
APV	Aplikační programové vybavení - všechny jednotlivé aplikační programové produkty (moduly) předmětného systému.
Člověkohodina	Pracovní fond jedné hodiny jednoho pracovníka.
Implementace	Proces, při kterém se tvoří předmětný systém pomocí nastavení (konfigurace) podle specifických potřeb Objednatele nebo její části; tvorba dokumentace a školení.
IT Prostředí	Veškerý hardware a software ve vlastnictví Objednatele nebo využívaný společností Objednatele. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura.
Kontaktní osoby	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a připomínky z hlediska odborné problematiky, praktického fungování předmětného systému, rutinního provozu a k jejich řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele. Dále pak pověření pracovníci Poskytovatele, podílející se na plnění předmětu Smlouvy, kteří přímo komunikují s Kontaktními osobami Objednatele. Seznam je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.
Komunikační prostředky	Prostředky a způsoby předávání informací a přenosových medií mezi Kontaktními osobami: osobní předání s potvrzením převzetí Oprávněné osoby přebírajícího, písemný poštovní styk formou doporučené zásilky na adresy uvedené v čl. 1 této Smlouvy, elektronická pošta, zaslání požadavků přímo z APV, včetně sledování stavu vyřízení, doručení do datové schránky, vzdálený elektronický přístup.
Licence	Způsob a podmínky užívání předmětu plnění nebo jeho části.
Oprávněná osoba	Osoba oprávněna objednávat služby a schvalovat jejich plnění. Má povinnost a odpovědnost kontrolovat provedené služby a schvalovat jejich fakturaci. Má pravomoc jmenovat a odvolávat kontaktní osoby.
Ostatní služby	Všechny ostatní formy služeb, které se Poskytovatel zavazuje na základě dalších ujednání této Smlouvy poskytovat, specifikované v přílohách a dodatcích této Smlouvy.
Patch	Opravná jednorázová verze APV, která řeší dílčí problém (problémy) předmětného systému.
Pilotní provoz	Fáze provozu, která má za cíl prověřit předmětný systém v reálném, produkčním provozu, s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů nebo pro vybrané části předmětného systému, případně ze speciálního režimu podpory a dohledu ze strany Objednatele nebo Poskytovatele.
Plnění	Předmět plnění této Smlouvy a má význam definovaný v této Smlouvě.
Podpora	Základní telefonická konzultační služba Poskytovatele k APV provozovaném v prostředí Objednatele v rozsahu dle specifikací v přílohách této Smlouvy. Tato služba zahrnuje poskytování rad k řešení výhradně obecných problémů, kde není ze strany Poskytovatele nutná znalost konkrétního prostředí a nastavení vytvořeného během implementace předmětného systému.

Podpora 1. úrovně	Podpora poskytovaná prostřednictvím zasílání požadavků přímo z APV a pracovníky Objednatele. Poskytuje převážně řešení známých incidentů a chyb.
Podpora 2. úrovně	Podpora poskytovaná Administrátory. Podpora 2. úrovně řeší požadavky, nevyřešené Podporou 1. úrovně.
Podpora 3. úrovně	Podpora zahrnující opravu kódu APV nebo systému.
Požadavek	Každá jednotlivá žádost na poskytnutí údržby APV, Podpory k APV, na odstranění Závady nebo provedení ostatních služeb.
Pracovní den	Jedná se o státem stanovený pracovní den.
Pracovní doba	Doba od 8:00 do 16:00 hodin v <i>Pracovních dnech</i> .
Produkční provoz	Běžný provoz předmětného Systému nebo systémů, případně celého plnění s ostrými daty a s běžným režimem podpory. Produkční provoz plnění je primárním cílem implementace řešení.
Produkty	Veškerá zařízení, software s výjimkou APV, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály poskytované Objednateli Poskytovatelem.
Projekt	Soubor informací o nastavení (konfiguraci) předmětného systému a soubor opatření, které je nezbytné provést v rámci Implementace.
Protokol	Souhrnné označení pro dokumenty Akceptační protokol, Servisní protokol. Vyjmenované dokumenty mohou být po dohodě smluvních stran modifikovány nebo doplněny.
Předání	Potvrzení převzetí kompletně akceptovaného předmětného systému (tj. jsou provedeny akceptace všech částí předmětného systému, které podléhají Akceptaci) Objednatel se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou, prostřednictvím Předávacího protokolu Systému.
Přenosové medium	Fyzické přenosové medium CD/DVD/flashdisk, elektronická forma typu datová zpráva doručená do datové schránky, elektronická forma typu e-mail nebo FTP úložiště nebo záznam požadavků zaslaný přímo z APV.
Reakční doba	Doba od nahlášení závady, resp. požadavku Objednatel Poskytovateli do doby, kdy je Poskytovatel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené závady, resp. požadavku.
Řešení požadavku	Asistence odborných pracovníků Poskytovatele při řešení požadavků týkajících se rutinního provozu, základní instalace, konfigurace a dále otázek týkajících se Závad (chybové či nestandardní stavy APV, chování APV v rozporu s dokumentací).
Servisní protokol	Zápis o Požadavku a provedených souvisejících servisních zásazích v daném období.
Služby	Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli ve vztahu k Aktualizovaným verzím APV.
SW podpora	Aktivita Poskytovatele spojená zejména s poskytováním pravidelných upgrade, případných mimořádných Update (zejména z důvodu změny legislativy) a poskytování mimořádných patchů k APV.
Systém	Předmětný počítačový systém, plnící svoji definovanou funkci v rámci celého předmětu plnění. Systém může být pro účely realizace plnění rozdělen do logických částí, které mohou podléhat samostatné akceptaci. V případě, že předmětný systém je rozdělen do částí, jsou tyto jednoznačně identifikovány v rámci rozpočtu plnění.
Update	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto

	APV vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
Upgrade	Nová verze APV, u které se oproti předcházející verzi tohoto APV mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto APV vytvořena, a zároveň se mění struktura dat datového fondu, s kterým tato verze APV pracuje.
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený oprávněnými osobami formou protokolu nebo záznamu požadavku zasláného přímo z APV.
Vzdálený elektronický přístup	Možnost elektronického vzdáleného přístupu k APV v prostředí Objednatele ze strany odborných pracovníků Poskytovatele za účelem řešení požadavku a/nebo přístup na FTP úložiště Objednatele.
Zástupci kontaktních osob	Pracovníci Objednatele oprávnění k vznesení požadavku a jeho řešení s odbornými pracovníky Poskytovatele po dobu nepřítomnosti kontaktní osoby v místě plnění, resp. po dobu zaneprázdněnosti kontaktní osoby.
Závada	Takové chování APV, které je odlišné od vlastností uvedených v oficiální dokumentaci k APV, případně nemožnost provozovat APV podle dokumentovaných vlastností a postupů nebo právní vada díla.
Zkušební provoz	Viz Pilotní provoz.

Zástupce Poskytovatele	<p>Pověřená osoba Poskytovatele, která je oprávněna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolu se zástupcem Objednatele vyhodnocovat plnění služeb. • Jednat se zástupcem Objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy. • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly, vztahující se k této smlouvě.
Zástupce Objednatele	<p>Pověřená osoba Objednatele, která je oprávněna:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zadávat požadavky. • Spolu se zástupcem Poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb. • Jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy. • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb. • Objednávat a schvalovat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy. • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě.
Administrátor Objednatele	Pracovník Objednatele – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost Poskytovateli ve vazbě na technické prostředí Objednatele.
Uživatel	Je pracovník Objednatele, který je odběratelem služeb.
SLA (Service Level Agreement)	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle přílohy č. 1 této smlouvy
Priorita	Nízká, Střední, Vysoká
Doba přijetí	Čas nahlášení požadavku e-mailem, telefonicky nebo přímo z APV. Pravidla a kontakty jsou definované v příloze 5.
Doba reakce	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek Poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku

Doba zásahu	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi Poskytovatelem a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán stranou Poskytovatele
Doba vyřešení	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody Poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán stranou Poskytovatele
Hodina	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře

II.

Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat servisní služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje informačního systému FLUXPAM 5 ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury Objednatele, to znamená nad souhrnem všech dodávek, které byly ze strany Poskytovatele dodány při plnění všech níže vyjmenovaných předchozích smluv včetně jejich dodatků:

Č. smlouvy Objednatele č. 52/OI/04, uzavřené dne 14.12.2004,

Dodatek č. 1 uzavřený dne 2.12.2005,

Dodatek č. 2 uzavřený dne 11.12.2014,

Č. smlouvy Objednatele JMK 055942/18/OI (Licenční smlouva), uzavřená dne 29.11.2018.

2. Zakoupený předmětný informační systém FLUXPAM 5 bude provozován v produktivní, případně i v testovací instanci na technologii Objednatele. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro Objednatele za úplaty provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:

a) Instalace nových verzí

- Objednatel umožní po vzájemné dohodě vzdálený monitorovaný přístup vybraných pracovníků Poskytovatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
- Ke každé vydané verzi existuje Objednateli přístupný aktuální popis hlavních změn v elektronické podobě.

b) Podpora produktivního a testovacího systému

- Garantuje pro zakoupené moduly systému, k nimž je uhrazen roční servisní poplatek, vývoj nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality.
- Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství v časovém rozsahu sjednaném touto smlouvou.
- Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
- Roční audit efektivity využívání FLUXPAM 5 s doporučeními pro zlepšení nebo rozšíření jeho využívání, a to na základě zhodnocení stavu dat a pracovních postupů uživatelů.

c) Řešení chyb a podpora uživatelů

- Poskytování servisu na výzvu Objednatele v rozsahu definovaném touto Smlouvou nebo na samostatnou objednávku.
- Zajištění potřebné součinnosti při obnově předmětného systému v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
- Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb SLA.

d) Řešení změn

- Analýza zadaného požadavku v rámci komunikace mezi Objednatel a Poskytovatelem v souladu s SLA s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
 - Realizace změnových požadavků na základě vzájemně odsouhlasené analýzy.
 - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
3. Poskytovatel poskytuje pouze služby uvedené v této Smlouvě.

III. Požadavky na služby

1. Předmětný informační systém je provozován 8 hodin denně 5 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být vzájemně odsouhlasen. Pracovní doba je definována v tomto rozsahu:
 - Pondělí, úterý, středa, čtvrtek - 8:00 - 16:00 hod
 - Pátek - 8:00 - 14:30 hod
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu Smlouvy.
3. Přerušování služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do kvality poskytované dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává.
4. Neplánované přerušování poskytování služeb dle této Smlouvy bude nahlášeno zástupci Objednatele uvedenému v této Smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této Smlouvy.
5. Služby budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatel. Poskytované služby dle předmětu plnění této Smlouvy bude Poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
6. Zástupce Objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této Smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle přílohy č. 5 této smlouvy.
7. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu předmětného informačního systému Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odstavce 2. d) této smlouvy.
8. Poskytovatel se zavazuje zapracovat do systému a dodat Objednateli legislativní změny související v APV zpracovávanými mzdovými a personálními agendami nejpozději v takovém termínu od uveřejnění ve sbírce zákonů, aby nebylo ohroženo u Objednatele zpracování těchto agend.

IV. Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti Poskytovatele
Zástupce Poskytovatele
Poskytovatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této Smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.
Úzce přitom spolupracuje se zástupci Objednatele.
2. Role a zodpovědnosti Objednatele
Zástupce Objednatele
Objednatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této Smlouvy.

Zástupce Objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s Poskytovatelem služeb v rámci této Smlouvy a předkládá za Objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této Smlouvy.
3. Pravidla pro hlášení požadavků
Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy.

4. Místo poskytování služeb
Plnění dle této Smlouvy bude poskytováno Objednateli zejména v prostorách Objednatele, pokud Objednatel neurčí jinak.

V.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství apod.). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této Smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
6. Žádné ustanovení této Smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje Poskytovatele a Objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této Smlouvy.

VI.

Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení.

VII.

Ceny a platby za poskytované služby

1. Cena za měsíční fond 5 člověkohodin pracovníků Poskytovatele je dána paušální částkou dle přílohy č. 3 bod č. 1..

2. Cena za služby objednané Objednatelem nad rámec fondu uvedeného v předchozím odstavci je dána na základě jednotkové ceny za hodinu víceprací poskytnutých služeb, dle přílohy č. 3 bod č. 2 této Smlouvy a Objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
3. Platby, dle čl. VII. odst. 1 a 2 této Smlouvy, budou Objednatelem provedeny na základě vystavených faktur Poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
4. Faktury Poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura Poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude Objednatel oprávněn tuto fakturu Poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla Objednatele.
5. Nedílnou součástí jakékoliv faktury za práce uvedené v odst. 2 tohoto článku musí být akceptační protokol (případně dodací list) potvrzený oprávněným zástupcem Objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas Objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto Smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně dodacího listu) oprávněným zástupcem Objednatele není Poskytovatel oprávněn fakturovat.
6. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.

VIII.

Autorská práva a vlastnictví díla

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.

IX.

Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se Objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, Poskytovatelem sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:
 - za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě
 - **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši 25 000,- (dvacetpěttisíc) Kč + DPH
 - **střední priority** smluvní pokutu ve výši 10 000,- (desettisíc) Kč + DPH
 - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (tisíc) Kč bez DPH
 - **nedodržení termínu dodání závazné objednávky služby** objednané Objednatelem nad rámec předmětu smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny uvedené objednávky bez DPH.
 - Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.
3. V případě nefunkčnosti předmětného informačního systému dle požadované dostupnosti uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy prokazatelně zaviněné Poskytovatelem se Poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) zaplatit smluvní pokutu ve výši 15 000,- (patnácttisíc) Kč, bez DPH za každých nedodržení deseti procent dostupnosti. Tato sankce nemůže být

uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky předmětného informačního systému (dle odst. 4 tohoto článku).

4. V případě nefunkčnosti předmětného informačního systému z důvodu více než 3 (tří) opakovaných výpadků prokazatelně zaviněných Poskytovatelem během jednoho pracovního dne se Poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši 5 000,- (pěttisíc) Kč bez DPH. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost předmětného informačního systému.
5. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady; Objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.

X.

Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této Smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s Poskytovatelem, pro plnění této Smlouvy v prostorách Objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám Poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této Smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečení provozu a minimálně současně kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili Poskytovateli řádné a včasné plnění této Smlouvy.
 - d) Umožnění Poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

XI.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá Objednateli za vady plnění, které poskytne Objednateli na základě této Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání Objednateli, jednak Poskytovatel odpovídá Objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání Objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této Smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této Smlouvy, tj. Poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této Smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude Objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu Smlouvy.
4. Hlášené reklamace jsou Poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č. 1 této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
5. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
6. V případě, že se na plnění Poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má Objednatel vůči Poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

7. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem jejího vyřešení Poskytovatelem a informování Objednatele o odstranění vady. Za vyřešení se považuje aplikace pojmu „Předání“, který je definován v článku I. této Smlouvy.

XII. Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do 30 pracovních dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje opakované prodlení Poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení Objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele uhradí Objednatel Poskytovateli pouze náklady za realizace prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Odstoupení od této Smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za Poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat Objednateli na fakturační adresu Objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

XIII. Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto Smlouvu lze vypovědět nejdříve po uplynutí 12 měsíců od data nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 6 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
2. Tato Smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této Smlouvy.
3. V případě, že se některé ujednání této Smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této Smlouvy ani na platnost a účinnost této Smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této Smlouvy, dané otázce nejbližší.
4. Tato smlouva ke dni nabytí platnosti v plném rozsahu ruší a nahrazuje smlouvu č. 52/OI/04, uzavřenou dne 14.12.2004, včetně obou jejích dodatků z roku 2005 a 2014.
5. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 4 této Smlouvy.

6. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této Smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
7. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu Objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této Smlouvy třetí osobě.
8. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
9. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva.
10. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů).
11. Smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smlouvu bude zveřejňovat objednatel
12. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
13. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) příloha č.1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. IV.
- c) příloha č.3 – Kalkulace a cena služeb - finanční rozsah plnění Smlouvy
- d) příloha č.4 – Seznam kontaktů
- e) příloha č.5 – Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Praze dne: **24 -04- 2019**

V Brně dne: **26 -04- 2019**

.....
Ing. Zuzana Kolářová, CSc.
prokuristka

.....
Ing. Miroslav Vacula
vedoucí odboru informatiky
Krajské úřadu Jihomoravského kraje

PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ - předmětný informační systém je v daném zúčtovacím období provozován dle čl. 3 odst.1., s výjimkou předem oznámených servisních služeb, jejichž termín musí být Objednatelům odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost předmětného informačního systému včetně jeho částí.

Požadovaná dostupnost předmětného informačního systému v zúčtovacím období (měsíčně) je: **98%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [provozní hodina/den]	Doba zásahu [provozní hodina/den]	Doba vyřešení [hodina/den]
A - Vysoká	4 hod.	8 hod.	1 den
B - Střední	8 hod.	1 den	2 dny.
C - Nízká	2 dny	5 dní	po dohodě
D – Nový požadavek	Po dohodě	Po dohodě	Dle návrhu Poskytovatele

Dobou reakce se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď Objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu předmětného informačního systému nebo jeho částí a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu předmětného informačního systému). Není-li Poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace Objednateli poskytne.

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných Objednatelům v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že předmětný informační systém nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat jakýkoliv proces, pro který byl předmětný informační systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážný problém)**“ znamená neumožnění provozu předmětného informačního systému nebo jeho částí. Funkčnost předmětného informačního systému nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí předmětného informačního systému nebo jeho částí nebo zneprůjemnění práce uživatele s funkcí předmětného informačního systému (nejedná se o výstupy či design aplikace). Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

„**D – nový požadavek**“ – znamená dotaz Objednatelů na novou, neexistující funkcionalitu, případně zákaznickou úpravu již existující funkcionality předmětného informačního systému. Výstupem je vždy návrh řešení včetně termínu dodání a cenové nabídky, pokud je požadavek Zhotovitelem akceptován. Návrh řešení Zhotovitelem je pak realizován po závazné objednávce Objednatelů Zhotoviteli v uvedených termínech.

PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení osoby objedávajícího
 - označení části (modulu) předmětného informačního systému, k níž se vztahuje řešení
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - Cena služeb

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle čl. II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

1. Cena v Kč za měsíční podporu k dodaným licencím

Cena bez DPH	DPH	Celková cena včetně DPH
6 000	1 260	7 260

Výše uvedená cena je za

Měsíční fond 5 člověkohodin pracovníků Poskytovatele bude fakturovaná čtvrtletně. Nevyčerpaná část měsíčního fondu se převádí do dalšího období bez omezení.

2. Cena v Kč za hodinu víceprací (dle samostatné objednávky)

Cena bez DPH	DPH	Celková cena včetně DPH
1 350	284	1 634

PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů

Hlášení požadavků zhotoviteli	
Telefon hot-line	257 221 700
Telefon GSM brána:	725 374 374
E-mail:	Pam5@flux.cz

Zástupce Zhotovitele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Zuzana Kolářová	Oprávněná osoba			
Jan Mareš	Administrátor			
Lucie Kolečková	Kontaktní osoba			

Zástupce Objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Miroslav Vacula	Oprávněná osoba			
Jarmila Sikorová	Administrátor			

PŘÍLOHA č. 5 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky Objednatele jsou předávány Poskytovateli následujícími způsoby:

1. Prostřednictvím elektronické pošty na adresu pam5@flux.cz
2. Zasláním požadavku přímo z APV
a telefonicky na Hot-line tel. číslo 257 221 700 Poskytovatele.

Výše uvedené možnosti komunikace slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků Objednatele a pověřených pracovníků Poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Jedná se zejména o evidenci a řízení následující komunikace:

- hlášení vad aplikace dle SLA ideálně pro skupinu B a C), Pro skupinu A) je ideální závadu z důvodu možné prodlevy hlásit i na HOT LINE.
- zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
- zadávání námětů a připomínek k rozšíření či úpravě aplikací
- vkládání uživatelských dotazů

Odpovědný pracovník Objednatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) Objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením pošle na email pam5@flux.cz.

Pravidla pro službu Hot-line

V rámci služby Hot-line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu vztahující se k hlášení požadavků SLA typu A)

1. „Telefonická podpora“ dále zahrnuje poskytnutí poradenských služeb k řešení menších problémů.
2. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedených telefonních číslech Poskytovatele.