

Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo: S-DP-P20-2016/1

Smluvní strany:

- YOUR SYSTEM spol. s r.o.**
se sídlem **Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4**
zastoupena: RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem společnosti
IČO: 00174939
DIČ: CZ00174939
Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.
č. účtu: XXXXXXXXXX
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka č. 72

dále jen „Poskytovatel“

a

- Městská část Praha 20**
se sídlem Jívanská 647/10, 193 21 Praha 9 – Horní Počernice
zastoupena: Hanou Moravcovou, starostkou
IČ: 00240192

dále jen „Objednatel“

Poskytovatel a Objednatel dále společně jen "Smluvní strany" a každý samostatně též jako "Smluvní strana"

uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb dle ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen "smlouva"):

1. Základní pojmy

Definice pojmů používaných v této smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času, po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Spokojenost uživatele	Měřítko uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků / aktivit, při jejímž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.

1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách katalogu služeb a jejich **případném dopadu** na cenu předmětu smlouvy.

1.2. Zástupce Objednatele

Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu zástupcům Poskytovatele dle přílohy č.4, čl. 2 této smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu na servisní linku Poskytovatele.

1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou definováni v příloze č.4

2. Předmět smlouvy

Poskyvatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 a dle podmínek této smlouvy a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za tyto služby dle čl. 7 této smlouvy.

3. Požadavky na služby

3.1. Obecné zásady

- a) Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v tomto dokumentu a jeho přílohách.
- b) Poskytovatel bude v předstihu informovat Objednatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- c) Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
- d) Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému pomocí nástroje Help DESK a výkazu provedených služeb, který bude přílohou faktury.

3.2. Zásady sledování úrovně služeb

- a) Každá služba je charakterizována výčtem prvků služby z katalogu služeb (příloha č. 1) a poskytována v dohodnutém místě (lokalita, zařízení).
- b) Pro poskytované služby budou specifikovány zejména následující položky (viz katalog služeb – příloha č.1) :
 - prvky služby;
 - místo dodání služby;
 - požadované úrovně služby;
 - postupy vykazování dosahované úrovně služeb;
 - zodpovědnosti Poskytovatele služeb a Objednatele.
- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě, stvrzené podpisem dodatku této smlouvy. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

4. Organizace a řízení poskytování služeb

4.1. Role a zodpovědnosti Poskytovatele

Zástupce pro služby:

Zástupce pro služby je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od zástupců Objednatele.

(Poskytovatel definuje zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.2. Role a zodpovědnosti Objednatele

Uživatelé:

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

Zástupce Objednatele:

Zástupce (kontaktní osoba) reprezentuje Objednatele při jednání s Poskytovatelem služeb v rámci tohoto dokumentu. Zástupce se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá

za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování tohoto dokumentu. Zástupce je osobou, oprávněnou k hlášení požadavků na servis Poskytovateli.

(Objednatel definuje své zástupce pro služby - viz. příloha č. 4)

4.3. Řízení poskytování služeb

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje Poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce Objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby a je dokumentován v katalogu služeb.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem Objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu smlouvy (uplatněných požadavků),
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců **smluvních stran**.

5. Utajení informací

1. Každá ze smluvních stran této Smlouvy se zavazuje utajovat informace týkající se předmětu této Smlouvy a záležitostí spojených s plněním předmětu smlouvy, se kterými se strana smlouvy seznámila nebo které získala. Informace dle věty první prozradí smluvní strana pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti.
2. Utajení se nevztahuje na informace:
 - veřejně dostupné;
 - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
 - jejichž prozrazení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem, týkající se předmětu této smlouvy, bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

6. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tato data a údaje třetí straně.

7. Cena za poskytování služeb

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem dle přílohy č. 3 této smlouvy a činí 27 900 Kč (slovy: dvacet sedm tisíc devět set korun českých) bez daně z přidané hodnoty. V této ceně je zahrnuta práce, čas a doprava Poskytovatelů jednotlivých služeb ze sídla Poskytovatele do sídla Objednatele. V paušálním poplatku nejsou zahrnuty ceny náhradních dílů či ceny dalších nutných prostředků pro odstranění závady.
2. Cenu dle čl. 7 odst. 1 uhradí Objednatel měsíčně na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Fakturovaná částka se bude skládat z paušálního poplatku za ukončené období a případné částky za poskytnuté služby nad rámec této smlouvy, které budou dokladovány potvrzeným zakázkovým listem ze strany Objednatele. Cenu za poskytování služeb uhradí Objednatel bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této smlouvy.
3. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.
4. V případě objednání služeb nad rámec této smlouvy budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 3 - Ceník služeb.

8. Autorská práva

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona. Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

9. Smluvní bonusy a pokuty

1. Každý měsíc bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na služby. V případě nesplnění kvalitativních požadavků za daný měsíc má Objednatel právo snížit za daný měsíc cenu služby o 5%.
2. Opozdí-li se Objednatel s uhrazením ceny za poskytování služeb dle čl. 7 této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení zákonných úroků z prodlení.

10. Odpovědnost za vady, odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel odpovídá za vady svého plnění dle ustanovení § 2615 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, upravujících odpovědnost za vady díla.
2. V případě, že Objednatel uplatní nárok na odstranění vad, učiní tak písemně na adrese Poskytovatele uvedené v záhlaví této smlouvy. Vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Poskytovatel se své odpovědnosti zproští, pokud prokáže, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskytovatel, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady.
5. Smluvní strany se dohodly na omezení nároků Objednatele na náhradu škody vzniklé mu z důvodu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou Poskytovatelem tak, že v souhrnu nárok na náhradu škody nepřekročí trojnásobek průměrné měsíční odměny za služby poskytované Poskytovatelem dle této smlouvy Objednateli. Průměrná měsíční odměna se vypočte za období posledních dvanácti měsíců před vznikem

škody. Objednateli vzniká nárok jen na náhradu skutečné škody, nikoli na náhradu ušlého zisku nebo nemajetkové újmy.

11. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je platná připojením podpisů obou smluvních stran, účinnosti nabývá 1. 10. 2016. Smlouva se uzavírá na dobu **48 měsíců**.
2. Ukončení smlouvy jednou ze smluvních stran je možné odstoupením od smlouvy nebo výpovědí. Výpověď musí mít písemnou formu. Výpovědní doba je dvouměsíční a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena druhé straně.
3. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou dohodou stran formou číslovaných dodatků.
4. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany.
5. Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.
6. Poskytovatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností a odpovědnosti z této smlouvy plynoucí.
7. Ostatní práva a povinnosti výslovně neupravené v této smlouvě se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5, 6 a 7.
9. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden stejnopis.
10. Strany smlouvy si smlouvu přečetly a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
11. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené Městskou částí Praha 20.
12. Tato smlouva byla schválena Radou městské části Praha 20 na zasedání konaném dne 11. října 2016, usnesení č. RMC/68/2/0427/16.
13. Tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu zašle správci registru smluv Městská část Praha 20.
14. DOLOŽKA o splnění podmínek pro uzavření smlouvy připojená podle § 43 zákona č. 131/2000 Sb., ve znění změn a doplňků. Městská část Praha 20 potvrzuje, že byly splněny podmínky zveřejnění a schválení radou.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 – Popis služeb

Příloha č. 2 – Přehled reportů za období

Příloha č. 3 – Ceník služeb

Příloha č. 4 – Definice zástupců pro služby

Příloha č. 5 – Seznam kontaktních bodů Poskytovatele

Příloha č. 6 – Pravidla pro hlášení požadavků

Příloha č. 7 – Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy

V Praze dne

V Praze dne 14. 10. 2016

Za Objednatele:



Hana Moravcová
starostka městské části



Za Poskytovatele:



RNDr. Martin Nehasil,
jednatel společnosti



Příloha č. 1 Popis služeb

Služby technické podpory eZpravodaje, podpora nových komponent portálových aplikací OPPK a podpora platformy IBM Notes

1. Podpora aplikace eZpravodaj – Maintenance a Support

Maintenance je činnost zhotovitele vedoucí k náhradě instalovaného programového systému novou verzí nebo subverzí programového systému s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového systému souvisejícího s vývojem mimo systém.

Maintenance obsahuje:

- Instalace opravných balíčků,
- V případě nutnosti aktualizace instalovaných modulů v rámci WordPress
- Aktualizace OS serveru
- Aktualizace aplikačního middleware (http server, db atd)

Technická podpora (support) je činnost zhotovitele, vedoucí k odstranění závady a uvedení systému do funkčního stavu, včetně reinstalací nových verzí programového vybavení, jeho konfigurace, případné obnovy – validace se provádí ověřením funkčnosti systému, převzetí se provádí podpisem protokolu servisního zásahu.

Technická podpora (support) při řešení technických a systémových problémů je konkrétně:

- Správa redakčního systému a modulů backendu,
- Kontrola běhu backendových služeb (HTTP server, DB server)
- Kontrola běhu služeb 3. stran pro rozesílání push notifikací/
- Řešení bezpečnostních incidentů na úrovni backendu
- Konzultační podpora uživatelů a správců platformy pro mobilní aplikaci (Android OS)
- Konzultační podpora uživatelů a správců WordPress platformy redakčního systému webu www.pocernice.cz
- Podpora redaktorů redakčního systému WordPress, namátková kontrola publikovaného obsahu na www.pocernice.cz. Operativní pomoc při publikaci obsahu na www.pocernice.cz.

Technická podpora (support) zahrnuje pohotovost 5 pracovních dní v týdnu v době od 8:00 do 17:00, s povinností nastoupit k řešení závady do 3 hodin, u závad nahlášených po 14:00 nejpozději příští pracovní den. U požadavku s explicitně vyjádřenou nízkou naléhavostí je povinnost nastoupit k řešení závady nejpozději do pěti pracovních dní, pokud se strany pro konkrétní požadavek nedohodnou jinak. To umožňuje na základě dohody přikročit k servisnímu zásahu v době pro obě strany

nejvhodnější. Den, kdy byla závada nahlášena, se do této lhůty nezapočítává. Nastoupením k řešení závady je rovněž vzdálené zahájení odstraňování závady s užitím dohodnutých telekomunikačních prostředků.

Technická podpora zahrnuje následující činnosti:

1. Služby Help DESK
2. Telefonická podpora při řešení problémů–Hot Line
3. Dálková služba /vzdálený přístup/
4. Případné opodstatněné reklamace díla nejsou součástí uvedených služeb záručního servisu a jsou řešeny bezplatně v souladu se záručními podmínkami.

1. Služba Help DESK

Službou Help DESK se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Help DESK. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Služba je poskytována prostřednictvím systému HelpDesk registrovaným pracovníkům Objednatele.

HelpDesk je služba umožňující zlepšení podpory uživatele s následným přínosem pro obě zúčastněné strany:

Zadavatelům požadavků, kteří mohou v systému zadat požadavek na vyřešení problému souvisejícího s implementovaným řešením nebo zadat požadavek na rozvoj stávajícího řešení, mohou schválit návrh řešení požadavku uvedený řešitelem a mohou uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, jejichž řešení dále nepožaduje, případně odmítnout neadekvátní způsob řešení.

Řešitelům požadavků, kteří mohou reagovat na řešitelem zadaný požadavek (informovat zadavatele o zahájení prací, předložit návrh řešení, požádat zadavatele o doplňkové informace), zaznamenat vyřešení požadavku a případně uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, které žadatel dále nepožaduje řešit (pokud požadavky neuzavřel žadatel).

2. Telefonická Podpora řešení problémů – Hot Line

Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory objednatel přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem díla.

Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem dodávky. Řešení jsou poskytována objednateli prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo telefonu. Tuto podporu lze smluvně rozšířit na metodickou podporu provozu aplikace při náběhu ostrého provozu.

3. Dálková služba (vzdálený přístup)

Zhotovitel bude v rámci služeb podpory poskytovat i dálkovou službu, která zajišťuje dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování. Objednatel je povinen zajistit a vytvořit všechny technické předpoklady pro provádění této služby.

Tabulka 1: Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií)

Priorita	Charakteristika problému	Doba vyřešení
Vysoká	<ul style="list-style-type: none">• systém nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat,• nebo lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešení• nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí•	6 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin
Střední	<ul style="list-style-type: none">• nefunguje některá z méně důležitých funkcí• problémy s výkonem u důležitých funkcí	12 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin
Nízká	<ul style="list-style-type: none">• ostatní problémy	24 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin

Za vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu priority problému na menší.

2. Tvorba nových komponent a úpravy portálových aplikací OPPK

Služba spočívá v tvorbě nových komponent a úpravách stávající aplikace pořízené v rámci projektu OPPK a zajištění maintenance a supportu k nově pořízeným modulům.

Maintenance je činnost zhotovitele vedoucí k náhradě instalovaného programového systému (modulu) novou verzí nebo subverzí programového systému s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového systému souvisejícího s vývojem mimo systém.

Maintenance obsahuje:

- Instalace opravných balíčků,
- V případě nutnosti aktualizace instalovaných modulů v rámci WordPress
- Aktualizace OS serveru
- Aktualizace aplikačního middleware (http server, db atd)

Technická podpora (support) je činnost zhotovitele, vedoucí k odstranění závady a uvedení systému (modulu) do funkčního stavu, včetně instalací nových verzí programového vybavení, jeho konfigurace, případné obnovy – validace se provádí ověřením funkčnosti systému, převzetí se provádí podpisem protokolu servisního zásahu.

Technická podpora (support) při řešení technických a systémových problémů je konkrétně:

- Správa redakčního systému a modulů backendu,

- Kontrola běhu backendových služeb (HTTP server, DB server)
- Kontrola běhu služeb 3. stran pro rozesílání push notifikací/
- Řešení bezpečnostních incidentů na úrovni backendu
- Konzultační podpora uživatelů a správců platformy pro mobilní aplikaci (Android OS)
- Konzultační podpora uživatelů a správců WordPress platformy redakčního systému webu www.pocernice.cz
- Podpora redaktorů redakčního systému WordPress, namátková kontrola publikovaného obsahu na www.pocernice.cz. Operativní pomoc při publikaci obsahu na www.pocernice.cz.

Technická podpora (support) zahrnuje pohotovost 5 pracovních dní v týdnu v době od 8:00 do 17:00, s povinností nastoupit k řešení závady do 3 hodin, u závad nahlášených po 14:00 nejpozději příští pracovní den. U požadavku s explicitně vyjádřenou nízkou naléhavostí je povinnost nastoupit k řešení závady nejpozději do pěti pracovních dní, pokud se strany pro konkrétní požadavek nedohodnou jinak. To umožňuje na základě dohody přikročit k servisnímu zásahu v době pro obě strany nevhodnější. Den, kdy byla závada nahlášena, se do této lhůty nezapočítává. Nastoupením k řešení závady je rovněž vzdálené zahájení odstraňování závady s užitím dohodnutých telekomunikačních prostředků.

Technická podpora zahrnuje následující činnosti:

1. Služby Help DESK
2. Telefonická podpora při řešení problémů–Hot Line
3. Dálková služba /vzdálený přístup/
4. Případné opodstatněné reklamace díla nejsou součástí uvedených služeb záručního servisu a jsou řešeny bezplatně v souladu se záručními podmínkami.

1. Služba Help DESK

Službou Help DESK se rozumí zajištění příjmu požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele. Hlášení požadavků probíhá prostřednictvím systému Help DESK. Prostřednictvím této internetové aplikace lze i přímo sledovat řešení požadavků on-line. Služba je poskytována prostřednictvím systému HelpDesk registrovaným pracovníkům Objednatele.

HelpDesk je služba umožňující zlepšení podpory uživatele s následným přínosem pro obě zúčastněné strany:

Zadavatelům požadavků, kteří mohou v systému zadat požadavek na vyřešení problému souvisejícího s implementovaným řešením nebo zadat požadavek na rozvoj stávajícího řešení, mohou schválit návrh řešení požadavku uvedený řešitelem a mohou uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, jejichž řešení dále nepožaduje, případně odmítnut neadekvátní způsob řešení.

Řešitelům požadavků, kteří mohou reagovat na řešitelem zadaný požadavek (informovat zadavatele o zahájení prací, předložit návrh řešení, požádat zadavatele o doplňkové informace), zaznamenat vyřešení požadavku a případně uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, které žadatel dále nepožaduje řešit (pokud požadavky neuzavřel žadatel).

2. Telefonická Podpora řešení problémů – Hot Line

Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem díla.

Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem dodávky. Řešení jsou poskytována objednateli prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo telefonu. Tuto podporu lze smluvně rozšířit na metodickou podporu provozu aplikace při náběhu ostrého provozu.

3. Dálková služba (vzdálený přístup)

Zhotovitel bude v rámci služeb podpory poskytovat i dálkovou službu, která zajišťuje dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování. Objednatel je povinen zajistit a vytvořit všechny technické předpoklady pro provádění této služby.

Cena těchto služeb se sjednává na základě poptávky dodavatelí, přičemž se dohodne cena za pořízení nového modulu, při dodržení hodinové sazby 1050,- Kč. Současně se sjedná cena za služby maintenance a support k nové komponentě, která se formou dodatku k této smlouvě bude hradit formou měsíčního paušálu.

3. Podpora platformy IBM Notes

- Hotline pro hlášení požadavků v režimu 24x7, nahlášení požadavku je možné provádět telefonicky, elektronickou poštou nebo v Helpdesk systému YS
- Technická podpora, servisní a konzultační služby, řešení chyb systému je poskytováno v pracovní době od 8 do 17 hodin. Technická podpora zahrnuje zakládání a recertifikaci uživatelů, vytváření ID u osob, které ho nemají k seznamu a pod.
- Reakční doba na nahlášené požadavky se řídí stanoveným SLA, hlášené požadavky mimo uvedenou pracovní dobu (hlášení pouze do 16:30) budou řešeny následující pracovní den.
- Odstranění závady systému se řídí stanoveným SLA, pokud nebude domluveno jinak s objednatelem
- Provedení profylaktické prohlídky provozovaných systémů na základě výzvy provozovatele (maximálně 4 do roka)
- Součástí měsíčního paušálu jsou konzultace související se správou, konfigurací a dalším rozvojem předmětu technické podpory

Součinnost ze strany objednatele:

Pro provedení nabízených činností je nutné obdržet na objednanou dobu administrační oprávnění k celé platformě IBM Domino a IBM Notes. Zejména je nutné mít přístupy k:

- Administračním IBM Domino databázím (např. names.nsf, admin4.nsf, log.nsf, ddm.nsf, ...),
- Administračním a certifikačním ID,
- Operačním systémům, kde jsou vlastní IBM Domino servery provozovány,
- Dokumentaci popisující současný stav (pokud je k dispozici).

Tabulka 2: Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií)

Priorita	Charakteristika problému	Doba vyřešení
Vysoká	<ul style="list-style-type: none"> • systém nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat, • nebo lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešení • nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí • 	1 pracovní den v době od 8:00 do 17:00 hodin
Střední	<ul style="list-style-type: none"> • nefunguje některá z méně důležitých funkcí • problémy s výkonem u důležitých funkcí 	4 pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin
Nízká	<ul style="list-style-type: none"> • ostatní problémy 	7 pracovních dní v době od 8:00 do 17:00 hodin

Příloha č. 2 Přehled reportů za období

- Výkazy provedených činností jako podklad pro schválení a fakturaci

Příloha č. 3 Ceník služeb

Položka	Cena v Kč bez DPH
Maintenance a Support - měsíční poplatek za podporu aplikace eZpravodaj	6 000 Kč
Podpora platformy Lotus Notes	5 000 Kč
Cena za hodinu práce nad rámec paušálu (úpravy aplikace eZpravodaj, nové komponenty OPPK, úpravy platformy Lotus Notes	1 050 Kč

V rámci kalkulace jsou všechny vypsané práce, plus osm hodin nad rámec paušálu na libovolné využití.

Způsob zdanění, výše a sazba DPH se řídí platnou legislativou.

Příloha č. 4 Definice zástupců pro služby

I. Zástupce pro služby Objednatele

Jméno	Telefon	E-mail
Bohumil Pechr		
David Krušina		
Lucie Prokúpková		
Karolina Prokúpková		

II. Zástupce pro služby Poskytovatele

Jméno	Telefon	E-mail	Oblast
Helpdesk			
David Podzimek			
Jakub Štěpánek			
Martin Konečný			

Příloha č. 5 Seznam kontaktních bodů Poskytovatele

1. Seznam pověřených osob ze strany Poskytovatele:

Pracovník Poskytovatele odpovědný za řešení nestandardních situací:
Zástupci dle Přílohy č.4

Adresy servisních středisek

Jediné objednávkové místo servisních zásahů pro všechny komponenty:

Helpdesk:

Praha

YOUR SYSTEM spol. s r.o.
Türkova 2319/5b
149 00 Praha 4
Tel.: 277 775 555

Lokální servisní centrum:

Praha:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.
Türkova 2319/5b
149 00 Praha 4
Tel.: 277 775 500

Olomouc:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.
Sladkovského 27
772 00 Olomouc

Plzeň:

YOUR SYSTEM spol. s r.o.
Pražská 45
305 01 Plzeň

Brno:

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.
Hybešova 42 (Millenium Center)
602 00 Brno

Ostrava:

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.
Razinova 1574/3
700 30 Ostrava

Příloha č. 6

Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
 - Kontaktní údaje na Helpdesk Poskytovatele jsou:
 - a. telefonní číslo 277 775 555
 - b. záložní GSM spojení 737 203 233
 - c. e-mailová adresa helpdesk@ys.cz
 - d. webové rozhraní na adrese <https://helpdesk.ys.cz>
 - Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
 - Kontaktní body c) a d) je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Ostatní body pak dle dostupnosti specifikované **Přílohou č.1. Katalog služeb**. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
 - Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele, které jsou uvedeny v **Příloze č.4 - „ I. Zástupce pro služby Objednatele“**.
 - Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
 - Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
 - V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
 - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
 - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
 - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
 - d) Lokalita
 - e) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
 - f) Datum a hodina vzniku závady (jedná-li se o závadu)
 - g) Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
 - h) Přesný popis požadavku, závady
 - Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro provedení zásahu. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
 - Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
 - Průběh celého servisního případu je zaznamenán
 - a) v informačním systému Poskytovatele
 - b) na Servisním protokolu
- kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení. Na servisním protokolu potvrzuje Objednatel provedení oprav(y), které nejsou nebo nemohou být řešeny pomocí vzdáleného přístupu.

Příloha č. 7

Seznam objektů Objednatele, které jsou místem realizace této smlouvy:

Název	Adresa	Pozn.
ÚMČ Praha Horní Počernice sídlo	Jívanská 647/10, Praha 9, Horní Počernice	
ÚMČ Praha Horní Počernice nová budova	Jívanská 635, Praha 9, Horní Počernice	