



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE
Transparentní řízení města Uherský Brod
Pro část plnění „Řízení identit podle nařízení eIDAS“

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení §1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, 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, mezi těmito smluvními stranami:

Město Uherský Brod

sídlo: Masarykovo nám. 100
688 01 Uherský Brod

IČO: 00291463

DIČ: Příjemce není pro tuto veřejnou
zakázku plátcem DPH

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 4204852/0800

zástupce ve věcech
smluvních: Ing. Ferdinand Kubáník, starosta

(dále jen „Příjemce“)

a

Poskytovatel **SoftHouse, s.r.o.**

sídlo: Plzeň, Na Radosti 50/4, PSČ 312 13
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni v oddílu C vložka 16659.

IČO: 263 79 945

DIČ: CZ26379945

bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.

číslo účtu (CZK): 1823301001/5500

jednající: Petra Benediktová, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

dále označovány společně jako „Strany“ a/nebo „Smluvní strany“

takto:



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Závazkový vztah založený dle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. (dále jen „občanský zákoník“) a Zákonem 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), a v souladu s §1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

Technická podpora, vzdálený přístup a zpracování dat se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR).

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku na dodávku a implementaci komponent pro elektronizaci procesů včetně posílení infrastruktury a bezpečnosti prostředí s názvem: „Transparentní řízení města Uherský Brod“ včetně poskytnutí licencí, dodávky rozšíření hardware a dalších souvisejících služeb (dále též „smlouva“). Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného regionálního operačního programu (dále také „IROP“) a Prováděcím dokumentem IROP, v souladu s výzvou k předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět této smlouvy včetně jejich veškerých příloh a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění. Smluvní strany prohlašují, že obsah uvedených dokumentů je jim znám.

- 1.2 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.

- 1.3 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno a že je dle příslušných právních předpisů postačující k provedení předmětu této smlouvy.
- 1.4 Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Poskytovatele (vybraného dodavatel) ze dne 14.08.2019 podaná do zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Transparentní řízení města Uherský Brod“ zadávanou dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „ZVZ“).
- 1.5 Poskytovatel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci díla a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci díla za smluvních podmínek uvedených ve smlouvě.
- 1.6 Poskytovatel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti předmětu smlouvy, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
- 1.7 Poskytovatel je povinen na písemné vyžádání Příjemce 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.
- 1.8 Poskytovatel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši dodávaného plnění kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Příjemci.
- 1.9 Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
- 1.10 Poskytovatel a Příjemce se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

2 ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Účelem této smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické podpory (dále jen „servis“ nebo „technická podpora“) Poskytovatelem pro potřeby Příjemce, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Příjemcem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Příjemce po dobu 60 měsíců technickou podporu a další služby spočívající v metodické a technické podpoře, hotline, helpdesk, update, upgrade s cílem operativního odstranění problému, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Příjemce. Příjemce se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od Poskytovatele převzít a zaplatit.
- 2.3 Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod realizace veřejné zakázky Transparentní řízení města Uherský Brod to v rámci dílčího plnění **Řízení identit podle nařízení eIDAS**, to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel 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 1 Technická specifikace v rozsahu

- Část 5 - Řízení identit podle nařízení eIDAS

3 DEFINICE POJMŮ

- 3.1 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.
- 3.2 Podporované programové vybavení (dále též „SW“)
je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje technické pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených touto smlouvou.
- 3.3 Podporované technické vybavení (dále též „HW“)
je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje technické pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených touto smlouvou.
- 3.4 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 Příjemce v souvislosti s jejich vývojem.
- 3.5 Technická podpora
je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.
Vymezení technické podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen technické podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje.
- 3.6 Místo instalace
je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 3.7 Technické 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.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

- 3.8 Nahlášení požadavku na technickou podporu
je úkon, kterým kontaktní pracovník Příjemce sdělí technickému pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Příjemce, a kterým proto žádá technické pracoviště Poskytovatele o poskytnutí technické podpory.
Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje.
- 3.9 Odezva
je první reakce pracoviště Poskytovatele na požadavek Příjemce na poskytnutí technické podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 3.10 Zprovoznění technického vybavení
je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 3.11 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 technického pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).
- 3.12 Vada
jakákoliv prokazatelná vada na Díle, která se projeví selháním – odlišným chováním oproti průvodní dokumentaci řešení.
- 3.13 Problém
dysfunkce hardware, operačního systému, dodaných aplikací nebo agendového informačního systému na zařízení Příjemce.
- 3.14 Chyba
stav, kdy AIS nebo HW dodaný Poskytovatelem vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací nebo funkcí uvedenou výrobcem, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím AIS (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace AIS taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).
- 3.15 Základní časové pokrytí
základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 9:00 do 18:00, 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.
- 3.16 Agendový informační systém (AIS)
modulární počítačový systém Poskytovatele ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy - počítačové programy (moduly) specifikované v zadávací dokumentaci. Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Příjemce.
- 3.17 Dokumentace
uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě obsahující návod k užívání AIS.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

3.18 HelpDesk

komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline) realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem. a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly školení organizované Poskytovatelem.

3.19 Hotline

služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkcí AIS. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v Pracovní době.

3.20 Základní služby

základními službami se rozumí služby v ceně měsíčního paušálu za technickou podporu. Jsou jimi:

Vstupní školení	Školením se rozumí souvislý výklad problematiky nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrován na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
„Rozdílové školení“	Rozdílové školení může být vypsáno mimořádně v souvislosti: - s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkcích; - se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů. Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky. Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.
Konzultace	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů AIS - konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) - konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...) - rozsahu 2 dnů po 8 hodinách v prostorách Příjemce ročně Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
Telefonická konzultace	Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend AIS prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem, a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele.
Vzdálený přístup	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést - servisní zásah systémového technika, - analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, - detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, - resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené. Vzdálený přístup a zpracování dat je prováděno za zachování plné bezpečnosti IS Příjemce



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků AIS. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění AIS, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.
Poradenská a metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti, atd.). Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace AIS či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.
Servisní list	Doklad o provedeném servisním zásahu nebo činnosti, ze které vyplývá požadavek a reakce na něj podle této smlouvy.



4 URČENÍ TYPU TECHNICKÉ PODPORY A OBDOBÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Příjemci typ technické podpory, která bude obsahovat následující prvky:
- 4.1.1 Poskytovatel zajistí, že veškeré vlastnosti dodávané části plnění, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
 - 4.1.2 V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS Poskytovatele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění Poskytovatelem nové verze k distribuci.
 - 4.1.3 Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Poskytovatele.
 - 4.1.4 Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybavení.
 - 4.1.5 Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
 - 4.1.6 Udržitelnost HW a SW třetích stran, dodaných Poskytovatelem v rámci veřejné zakázky.
 - 4.1.7 Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Poskytovatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
 - 4.1.8 Technická podpora a servis budou realizovány v místě Příjemce. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Poskytovatele do prostředí Příjemce.
 - 4.1.9 Veškeré požadavky budou evidovány v systému technické podpory Poskytovatele (HelpDesk).
 - 4.1.10 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 08:00 do 16 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
 - 4.1.11 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).
 - 4.1.12 Služba HelpDesk bude Příjemci poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
 - 4.1.13 Služba HelpDesk bude Příjemci zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Příjemci umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
 - 4.1.14 Služba HelpDesk bude poskytovat Příjemci přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
 - 4.1.15 HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Příjemce ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 4.2 Příjemce souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním částí servisních služeb 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 Příjemce.
- 4.3 Délka služeb technické podpory je po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu – tj. od akceptace díla.
- 4.4 Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka technické podpory prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního období, vždy však bude postupováno v souladu s ustanoveními ZVZ (ust. § 222 ZVZ).
- 4.5 Po celou dobu poskytování technické podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Příjemci na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

5 CENA

5.1 Cena za poskytování technické podpory (dále jen „cena“) je stanovena takto:

Cena za poskytování podpory po dobu 12 měsíců (1 rok)

84.000,- Kč bez DPH

17.640,- DPH ve výši 21 %

101.640, Kč včetně DPH

Cena za poskytování podpory po dobu 60 měsíců (5 let)

420.000,- Kč bez DPH

88.200,- DPH ve výši 21 %

508.200,- Kč včetně DPH

5.2 Činnosti nad rámec komplexní technické podpory:

5.2.1 Poskytovatel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec komplexní podpory, a to za cenu v místě a čase obvyklou, uvedenou v následující tabulce:

	Kč bez DPH/hod
Hodinová sazba při činnostech nad rámec komplexní podpory	1.450,- Kč

5.2.2 Poskytovatel se zavazuje, že nepřekročí maximální hodinovou sazbu 1.500Kč bez DPH /1 hod.

5.2.3 Vedle částky dle předchozího odstavce je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.

5.2.4 Cena za činnosti dle tohoto článku není součástí ceny za podporu díla nabídnutou Poskytovatelem v nabídce a bude fakturována Poskytovatelem samostatně. Příjemce bude řešit případné změny ceny podpory požadované Příjemcem dle předchozích odstavců tohoto článku v souladu s § 222 ZVZ.

5.3 Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Příjemce na základě faktur vystavených ročně v 1. měsíci kalendářního roku, na následující období za které se technická podpora poskytuje.

5.4 Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Příjemci.

Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí připsání příslušné částky z účtu Příjemce ve prospěch účtu Poskytovatele.

5.5 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.6 Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také

5.6.1 číslo a datum vystavení faktury,

5.6.2 číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,

5.6.3 název projektu, registrační číslo projektu a informaci, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254 je spolufinancován z ERDF prostřednictvím Integrovaného regionálního operačního programu,



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

- 5.6.4 předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - 5.6.5 označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Příjemce),
 - 5.6.6 lhůtu splatnosti faktury,
 - 5.6.7 název, sídlo, IČO a DIČ Příjemce a Poskytovatele,
 - 5.6.8 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.7 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Příjemce 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 Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Příjemci.
- 5.8 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.
- 5.9 Za práci za úplatu není považována jakákoliv činnost směřující k odstranění záruční závady.

6 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Příjemce se zavazuje:

- 6.1.1 zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
- 6.1.2 umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,
- 6.1.3 poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci AIS a dalších systémů, které jsou součástí technické podpory
- 6.1.4 zajistit přítomnost pověřených osob Příjemce, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
- 6.1.5 určit osobu, která bude zajišťovat chod AIS jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
- 6.1.6 instalovat Aktualizované verze,
- 6.1.7 poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy,
- 6.1.8 v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.

6.2 Poskytovatel se zavazuje:

- 6.2.1 Poskytovat technickou podporu - zajistit maintenance na prvky řešení a zajistit technickou podporu na provoz dle čl II. na dodávku projektu Transparentní řízení města Uherský Brod po dobu udržitelnosti.
- 6.2.2 zajišťovat technické podporu na dodané vybavení
- 6.2.3 garantovat technickou podporu Podporovaných verzí modulů AIS, dodaného HW a SW
- 6.2.4 v případě významné změny uživatelského ovládání AIS při přechodu na nové verze provést vyškolení zaměstnanců Příjemce
- 6.2.5 veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy,
- 6.2.6 vést záznamy o provedené práci formou Servisních listů vystavených po realizaci práce. Servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Příjemce, za pracovní protokol se považuje Příjemcem podepsaný Servisní list.



7 SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel.
- 7.2 Poskytovatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Příjemce vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Příjemce.
- 7.3 Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Příjemce, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
- 7.4 V Příloze B – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Příjemce stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Příjemce při plnění ustanovení této smlouvy.
Poskytovatel, resp. Příjemce se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.
- 7.5 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 technickou podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7.6 Příjemce zajistí, aby ze strany Příjemce nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování technické podpory.
K tomu Příjemce zejména
- 7.6.1 bude poskytovat pracovníkům technického pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na technickou podporu až do uzavření servisního případu všechny 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,
- 7.6.2 umožní pracovníkům technického pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
- 7.6.3 zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Příjemce a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 7.7 Poskytovatel může poskytnout Příjemci odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Příjemce než dle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen technické podpory).
Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Příjemcem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Příjemce a aktuálních možností Poskytovatele.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

8 SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1 V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši:
- 8.1.1 2.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení u chyby **vysoká** s tím, že nejvyšší částka takového smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní
 - 8.1.2 1.000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení u chyby **střední** s tím, že nejvyšší částka takového smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.
 - 8.1.3 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení u chyby **nízká** s tím, že nejvyšší částka takového smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.
 - 8.1.4 Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Příjemci.
- 8.2 V případě, že Poskytovatel neumožní Příjemci zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Příjemce oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
- To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Příjemce.
- 8.3 Za nedodržení pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření je Příjemce oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý zjištěný případ porušení, pokud Poskytovatel nesjedná nápravu ani v dodatečně lhůtě, kterou mu ke sjednání nápravy Příjemce určí.
- 8.4 V případě, že Příjemce neumožní pracovníkům technického pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Příjemce na smluvní pokutu.
- 8.5 V případě, že Příjemce je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 8.6 Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

9 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 9.1 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva nabývá účinnosti až po splnění odkládací podmínky, kterou je akceptace díla podle smlouvy o dílo Transparentní řízení města Uherský Brod ze dne 4.10.2019, č. 20/08347/19, nejdříve však může smlouva nabýt účinnosti zveřejněním v registru smluv.
- 9.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí doby udržitelnosti, tj. nejméně 60 měsíců od realizace dle smlouvy o dílo Transparentní řízení města Uherský Brod.
- 9.3 Technická podpora bude poskytována ode dne následujícího po podpisu Akceptačního protokolu dle ustanovení Smlouvy o dílo a jeho části plnění.

10 UKONČENÍ SMLOUVY

- 10.1 Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.
- Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
- 10.1.1 neposkytnutí technické podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Příjemcem, delším než 30 dní,
 - 10.1.2 nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

- 10.1.3 bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - 10.1.4 opakované nesplnění závazku Příjemce poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Příjemci,
 - 10.1.5 opakované prodloužení Příjemce 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 prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Smluvní strany se budou bez zbytečného prodloužení vzájemně informovat o všech změnách v 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 oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 11.3 Poskytovatel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona 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 zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2030. Po tuto dobu je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 11.4 Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace (včetně prováděcího projektu a předávacích protokolů) opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření (viz příslušná příloha Příručky pro žadatele a Příjemce v rámci příslušné výzvy). Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.
- 11.5 Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech, které mají platnost originálu, z toho jeden stejnopis smlouvy obdrží Poskytovatel a tři stejnopisy smlouvy Příjemce.
- 11.6 Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.7 Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství dle ustanovení § 504 občanského zákoníku.
- 11.8 Tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Příjemce zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uzavření smlouvy.
- 11.9 Pokud oddělitelné ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této smlouvy. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít do 10 pracovních dnů od výzvy druhé ze smluvních stran dodatek k této smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
- 11.10 Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na sebe obě smluvní strany převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy. Tuto smlouvu tedy nelze měnit rozhodnutím soudu.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

- 11.11 Tuto smlouvu nelze dále postupovat, rovněž pohledávky z této smlouvy nelze dále postoupit. Kvitance za částečné plnění a vrácení dlužných úpisů s účinky kvitance jsou vyloučeny.
- 11.12 V souladu s § 4 odst. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kdy se má za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat, strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem. Smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech stran.
- 11.13 Smlouva byla schválena Radou města Uherský Brod 09.09.2019 usnesením číslo 763/R26/19.
- 11.14 Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
Příloha A smlouvy – Vymezení rozsahu a cen technické podpory
Příloha B smlouvy – Vymezení mechanismů technické podpory a kontaktní údaje

Datum 04.10.2019

Za Příjemce město Uherský Brod

Datum 02.10.2019

Za Poskytovatele SoftHouse, s.r.o.

Podpis *podepsáno elektronicky*

Jméno Ing. Ferdinand Kubáník

Pozice Starosta

Podpis *podepsáno elektronicky*

Jméno Petra Benediktová

Pozice Jednatel

Doložka k listině

dle § 41 zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Město Uherský Brod ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů potvrzuje, že u právních jednání obsažených v této smlouvě byly splněny ze strany města Uherský Brod veškeré zákonem, či jinými obecně závaznými právními předpisy stanovené podmínky ve formě předchozího zveřejnění, schválení či odsouhlasení, které jsou obligatorní pro platnost tohoto právního úkonu.

V Uherském Brodě dne 04.10.2019

Ing. Ferdinand Kubáník
starosta



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU TECHNICKÉ PODPORY

Specifikace rozsahu technické podpory v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a nabídkou Poskytovatele.

1. Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro Příjemce po dobu udržitelnosti projektu (tj. 5 let od realizace díla dle smlouvy na projekt „Transparentní řízení města Uherský Brod“ dle příslušného dílčího plnění, metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě Příjemce nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Všechny formy podpory budou poskytovány v pracovní době.

2. Připomínky a Chyby je Příjemce povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby a kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění Chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti Chyby podle tabulky níže:

Kategorie chyby	Definice závažnosti Chyby	SLA - Doba odezvy (od nahlášení)	Řešení
vyšoká	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	0,5 hodiny v rámci pracovní doby Zásah na místě nebo do druhého dne	Viz odst. 3 písm. a) této smlouvy
střední	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	2 hodin v rámci pracovní doby Zásah na místě do druhého dne	Viz odst. 3 písm. a) a b) této smlouvy
nížká	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dní	Viz odst. 3 písm. a) a b) této smlouvy
námět	Námět na rozvoj IS	10 pracovních dnů	Viz odst. 3 písm. b) a c) této smlouvy,

2.1 Vysvětlení pojmů:

Kategorie vady „vyšoká“

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

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) 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 Příjemce.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Příjemce, dohodne s Poskytovatelem další postup

Kategorie vady „střední“



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Příjemce. 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 24 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) 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 Příjemce.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Příjemce, dohodne s Poskytovatelem další postup.

Kategorie vady „nízká“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 5 pracovních dnů po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamáce) 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 Příjemce, dohodne s Poskytovatelem další postup.

3. Řešením se ve smyslu této Smlouvy rozumí:

- a) Odstranění Chyby nebo lokalizace jiné závady mimo vliv Poskytovatele. Opravy Chyb AIS bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze,
- b) Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
- c) Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

4. V případě vady kategorie „vysoká“ a „střední“ poskytovatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Poskytovatel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Příjemce o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

5. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené v bodě 2 tohoto článku. Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj AIS zahrnuty do nových verzí AIS.

6. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle bodu 2 tohoto článku.

7. Chyby způsobené Příjemcem (a to včetně Chyb oznámených během záruční doby) bude Poskytovatel odstraňovat na náklady Příjemce.

8. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění Chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v bodě 2. .

9. Míra plnění SLA (servicelevelagreement – úroveň kvality služeb) se měří pololetně, vyjadřuje poměr Chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným Chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

10. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Příjemce ve spolupráci s Poskytovatelem.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

11. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena doba poskytování technické podpory od 08:00 do 17:00 hodin.



PŘÍLOHA B - VYMEZENÍ MECHANISMŮ TECHNICKÉ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

1 VYMEZENÍ MECHANISMŮ TECHNICKÉ PODPORY

- 1.1 Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Příjemce uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 1.2 Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému technické podpory Poskytovatele.
- 1.3 Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
 - 1.3.1 na telefonním čísle (HotLine): **+420 605 480 830** režimu min. 5x9 (9hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 17:00 hod
 - 1.3.2 systémem technické podpory (HelpDesk): **+420 605 480 830** v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.4 Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 1.5 Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.6 Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému technické podpory (HelpDesk), umožňující Příjemci upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.7 Systém technické podpory musí Příjemci poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Příjemci zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadáný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Příjemci umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 1.8 Systém technické podpory bude poskytovat Příjemci přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 1.9 Systém technické podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Příjemce ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 1.10 Příjemce může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Příjemce si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli ukončit.



Transparentní řízení města Uherský Brod, reg. č. **CZ.06.3.05/0.0/0.0/16_044/0006254**

2 KONTAKTNÍ ÚDAJE

2.1 Kontaktní údaje Poskytovatele

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
Petra Benediktová	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	+420 377 460 586	+420 605 409 286	petra.benediktova@softhouse.cz
Jan Dobiáš	Vedoucí projektu (projektový manažer)	+420 377 460 586	+420 605 480 830	jan.dobias@softhouse.cz
Pavel Vlček	Kontaktní osoba ve věcech technických	+420 377 460 586	+420 605 430 455	pavel.vlcek@softhouse.cz

2.2 Kontaktní údaje Příjemce

Jméno a příjmení	Role na projektu	Telefon	Mobil	E-mail
Ing. Kamil Válek	Oprávněná osoba ve věcech smluvních	572 805 202		Kamil.valek@ub.cz
Ing. Vladimír Jochim	Kontaktní osoba ve věcech technických	572 805 131	736 613 544	Vladimir.jochin@ub.cz
Ing. Karel Hanke	Kontaktní osoba ve věcech technických	572 805 130		Karel.hanke@ub.cz