

Smlouva o poskytnutí technické podpory

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Občanský zákoník“)

Smluvní strany:

NEWPS.CZ s.r.o.

Se sídlem Přemyslovská 2845/43, 130 00 Praha 3

IČO: 25625632

DIČ: CZ25625632

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55889

Zastoupená: Ing. Martinem Řehořkem, jednatelem společnosti
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Olomoucký kraj

Se sídlem: Jeremenkova 1191/40a, Olomouc, 779 00

IČO: 60609460

DIČ: CZ60609460

Zastoupená: Ladislavem Oklešťkem, hejtnanem Olomouckého kraje
(dále jen „Odběratel“)

I.

Základní pojmy

Hlášení - Vznesení servisního požadavku/sdělení/incidentu Odběratele Poskytovateli obsahující veškeré informace za stranu Odběratele nezbytné pro řádné poskytnutí služby v konkrétním případě. Hlášení musí být uplatněno pomocí služby Service desk. Telefonické **sdělení mimo využití komunikačních kanálů služby** Service Desk **není** považováno za **Hlášení**.

Incident - Je událost, která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dodávané služby.

Incidenty kategorie A – Má dopad na celkovou dostupnost služby a služba je nedostupná.

Incidenty kategorie B – Má dopad na částečnou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele částečně nedostupná (její jednotlivý modul, konkrétní funkce apod.).

Incidenty kategorie C – Nemá dopad na celkovou dostupnost služby, služba je dostupná.

Incident Management – Proces řešení incidentu od identifikace, analýzy po vyřešení incidentu.

Komunikační kanál – Prostředek pro komunikaci mezi Odběratelem a Poskytovatelem, způsob vzájemné komunikace.

Ostatní požadavky - Ostatními požadavky jsou míněny všechny požadavky, které nejsou svojí povahou incidentem. Jedná se zejména o požadavky informativní povahy, žádosti o poskytnutí informací, objasnění spojená s užíváním aplikací atd. (vč. objasňování dokumentace, porada k administrátorským činnostem).

Provozní doba podpory - Doba, po kterou je poskytována podpora uživatelům služby. Provozní doba podpory pro tuto smlouvu je sjednána v rozsahu 5 x 8, tj. v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

Reakční doba - Reakční doba je počítána od doby podání hlášení uvedeným způsobem po přijetí hlášení do zahájení řešení přiděleným řešitelem, potvrzeného změnou stavu úkolu e-mailem. O vložení nového úkolu, změnách stavů úkolů a přidávaných komentářích jsou zúčastněné osoby informovány emailem.

Service Desk - Jednotné kontaktní místo pro pracovníky Odběratele.

Dočasné řešení – Zajištění dostupnosti služby náhradním způsobem do doby vyřešení incidentu a zajištění plné dostupnosti služby standardním způsobem.

II.

Preambule

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem stanovení podmínek pro poskytování technické podpory systému pro správu identit Krajského úřadu Olomouckého kraje.

III.

Předmět plnění smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory formou jednotného kontaktního místa pro pracovníky Odběratele - po celou dobu trvání Smlouvy, dále „Service Desk“. Cílem technické podpory je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu systému správy identit a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů služby. Specifikace služby Service Desk je uvedena v Odst. V. této Smlouvy.

IV.

Cena služby a platební podmínky

1. Cena služby „Service Desk“ je stanovena na 18.000,- Kč bez DPH měsíčně. Cena zahrnuje Service Desk a Incident management v rozsahu 1 Man Day (8 hodin), (dále jen „MD“) měsíčně, tj 3 MD kvartálně. V souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) přistupuje k této částce aktuální sazba DPH 21 %. Cena služby včetně DPH činí 21 780,-Kč (slovy dvacetjedentisícsetosmdesátkorunčeských). Nevyužité hodiny nelze převést do dalšího kvartálu. Zaplacené hodiny v rámci čtvrtletí lze využít mimo incident management i na konzultace.
2. Odběratel bude hradit Poskytovateli cenu plnění dle Odst. IV. Bod 1 tohoto článku na základě měsíčních faktur - daňových dokladů Poskytovatele. Právo vystavit tuto měsíční fakturu vzniká Poskytovateli posledním dnem příslušného kalendářního měsíce za každý i započatý měsíc, ve kterém byly služby poskytovány.
3. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 30 dní od data doručení faktury Odběrateli, přičemž splatností se rozumí den odepsání z účtu odběratele.
4. Faktura, která nebude obsahovat předepsané náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, bude vrácena Poskytovateli k doplnění či opravě. Po obdržení správné faktury běží Odběrateli nová lhůta splatnosti.
5. Jestliže odběratel nezajistí převodní příkaz v termínu, který vyplývá z předložené správné faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení v zákonné výši za každý den prodlení.

6. Odběratel (dále také příjemce zdanitelného plnění) si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve smyslu § 109a Zákona o DPH (ZDPH), pokud poskytovatel (dále také poskytovatel zdanitelného plnění) bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebo poskytnutí úplaty předem bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v §109 odst. 1 a 2 ZDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a ZDPH, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti.

V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění DPH ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce zdanitelného plnění odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění. Nárok poskytovatele zdanitelného plnění na úhradu DPH tímto zaniká.

V.

Specifikace služby „Service Desk“

1. Předmět služby „Service Desk“

Service Desk je jednotné kontaktní místo pro pracovníky Odběratele. Veškerá servisní hlášení (požadavky) týkající se konkrétních poskytovaných služeb Odběrateli Poskytovatelem je možné vznášet (podávat či řešit) **pouze** prostřednictvím Service Desku a to vyjmenovanými komunikačními kanály.

2. Komunikační kanály

Pro příjem servisních hlášení, požadavků a incidentů jsou Odběrateli k dispozici následující komunikační kanály (prostředky komunikace):

- Webová aplikace – sloužící k zadávání servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení [REDACTED]
- Elektronická pošta – [REDACTED]

3. Oprávněné osoby a kontakty

Součástí poskytování uživatelské podpory je vytvoření a průběžná aktualizace **komunikační matice**. Komunikační matice specifikuje jednotlivé kontakty na pracovníky Odběratele - seznam osob oprávněných vznášet za Odběratele servisní požadavky pro dané služby včetně konkrétních telefonních čísel a konkrétních emailových adres.

4. Odpovědní zástupci

Odpovědnými zástupci Poskytovatele pro jednání v otázkách podpory služby jsou:

[REDACTED]

Osoby oprávněné podat hlášení za Odběratele

[REDACTED]

5. Dostupnost a spolehlivost služby

Služba je poskytována s garantovanou dostupností v režimu 5 x 8 hod. v pracovní dny Po – Pá (mimo státem uznaných svátků v ČR) v době od 8:00 hod. do 16:00 hod.

6. Reakční doba a doba řešení

Kategorie incidentu	Reakční doba	Doba pro dočasné řešení	Maximální doba řešení
Kategorie A	4 hodin	16 hodin	48 hodin
Kategorie B	8 hodin	24 hodin	80 hodin
Kategorie C	16 hodin	48 hodin	100 hodin

Lhůta pro řešení incidentů počíná běžet okamžikem zahájení prací na řešení incidentu, přičemž se do ní nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost s objednatelem a doba, po kterou byly práce se souhlasem objednatele či na jeho pokyn přerušeny.

V průběhu řešení/odstraňování incidentu je poskytovatel oprávněn požádat objednatele o zajištění podmínek pro řádné poskytování služby, poskytnutí doplňujících informací a obecně k poskytnutí nezbytné součinnosti. Objednatel se zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků poskytovatele a zajištění podmínek pro řádné poskytování služby.

Incident je považován za odstraněný/vyřešený odstraněním nalezené chyby či jednorázovým odstraněním jejich důsledků nebo nalezením a předáním náhradního řešení (Work-around = W/A) objednateli. Takovéto náhradní řešení nesmí mít dopad na celkovou dostupnost služby a na její funkcionalitu.

Incidenty se dělí podle možnosti dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:

Incidenty kategorie **A** – Má dopad na celkovou dostupnost služby a služba je nedostupná

Incidenty kategorie **B** – Má dopad na částečnou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele částečně nedostupná (její jednotlivý modul, konkrétní funkce apod.)

Incidenty kategorie **C** – Nemá dopad na celkovou dostupnost služby, služba je dostupná

Určení kategorie incidentu, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétního incidentu. Kategorie konkrétního incidentu je stanovena dle následující tabulky:

		Naléhavost		
Nízká	C	C	C	
Normální	B	B	C	
Urgentní	A	B	C	
	VBF	Střední	Malý	Dopad

Dopad je určen tím jaká oblast aplikace je incidentem/problémem zasažena.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Dopadu:

VBF – incidentem je ohrožen provoz podporované služby a zároveň VBF (Vital Business Functions).

Střední - Omezená funkcionální = incident způsobuje, že se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost části podporované služby. Tento stav však výrazně neohrožuje běžný provoz Odběratele.

Malý - funkčnost podporované služby není ve svých funkcích incidentem omezena tak, že tento stav znemožňuje běžný provoz. Incidentem je zasažena z pohledu Odběratele málo významná část funkcionality podporované služby.

Naléhavost je určena pracovníkem Odběratele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit.

Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

Urgentní - závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.

Normální – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Odběratele standardní.

Nízká – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Odběratele nízká.

7. Technické a organizační podmínky realizace služby a součinnost Odběratele

Mimo obecných podmínek součinnosti vymezených ve smlouvě Odběratel pro umožnění řešení provozních incidentů zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- umožnění konzultací s uživateli a správci aplikace, zejména s reportérem incidentu,
- zajištění součinnosti dodavatelů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní,
- zajištění součinnosti poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů,
- doplňování požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků,
- odběratel umožní vzdálený přístup k administrátorskému rozhraní aplikace nebo fyzický přístup k serverům, na kterých je řešení pro správu identit provozováno.

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Odběratele, které Poskytovateli neumožňují řádně poskytovat službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Odběratele.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:

- Poskytovat služby v objemu a termínech stanovených touto smlouvou.
- Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Odběratele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících z této smlouvy.

2. Povinnosti Odběratele:

- Provádět platby v termínech a výši určených touto smlouvou.
- Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu této smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, zabezpečit svá počítačová data před ztrátou nebo poškozením při servisním zásahu jejich pravidelným zálohováním na aplikační úrovni.

VII.

Ukončení smlouvy

Tato smlouva může být ukončena:

- písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;

- písemnou výpověď kterékoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta se sjednává na 3 měsíce. Tato lhůta začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně;
- odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.

Za podstatné porušení povinností Odběratele se považuje, je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 60 dnů nebo je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle Odst. V. bod 7 po dobu delší než 30 dnů).

Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje:

- prodlení Poskytovatele s plněním některé z povinností ve stanoveném termínu po dobu delší než 30 dnů,
- pokud došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení této smlouvy, které - pokud je napravitelné - nebylo napraveno do patnácti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Odběratelem.

Odstoupení od této smlouvy je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.

Nejpozději do 30 dnů od ukončení této smlouvy provedou smluvní strany protokolárně vypořádání všech vzájemných závazků a pohledávek.

VIII. Smluvní pokuta

1. Poskytovatel v případě nedodržení některého z klíčových parametrů konkrétní služby uvedené v Odst. V. této smlouvy nad rámec dostupnosti a spolehlivosti této služby zaplatí Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíční paušální částky stanovené v Odst. IV. bod 1. a to za každý započatý den proměškání.
2. Celková výše smluvní pokuty je shora omezena výší měsíční paušální částky.
3. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.
4. Ujednáními o smluvních pokutách je upraveno právo smluvních stran požadovat náhradu škody, která jim vzniklým prodlením druhé smluvní strany prokazatelně vznikne.
5. Uplatněním smluvních pokut není dotčeno právo smluvní strany požadovat po druhé smluvní straně také náhradu škody v plné výši nebo alespoň náhradu škody přesahující smluvní pokutu.

X. Ochrana důvěrných informací a obchodního tajemství

Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a takové informace a skutečnosti, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila (dále jen „chráněné informace“).

Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana je povinna takový souhlas bez zbytečného odkladu vydat, jestliže je to nezbytné pro

realizaci předmětu této smlouvy, a třetí osoba poskytne písemnou garanci, že nedojde k vyrazení chráněných informací.

Závazek k ochraně informací trvá po celou dobu existence chráněných informací.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Veškeré změny a doplňky týkající se této smlouvy budou provedeny formou psaných dodatků a musí být podepsány zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním.
4. Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se v této smlouvě případné mezery.
5. V případě odlišné úpravy této smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná dodatkem.
6. Vztahy vyplývající z této smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem v platném znění.
7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly.
8. Tato smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po jejím uveřejnění v registru smluv.
10. O uzavření této smlouvy rozhodl hejtman Olomouckého kraje v souladu s § 59 odst. 4 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a dle článku 16. odst. 6. Směrnice č. 4/2018, Postup pro zadávání veřejných zakázek Olomouckého kraje rozhodnutím ze dne 18. 10. 2019.

Za Poskytovatele:

Za Odběratele:

V Praze dne:

V Olomouci dne:



Digitálně podepsal:

Martin Řehořek

Datum: 21.10.2019

10:43:22

Ing. Martin Řehořek
jednatel společnosti

.....

Ladislav Okleštěk
hejtman Olomouckého kraje