

SERVISNÍ SMLOUVA

podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
(tato servisní smlouva dále též jen „smlouva“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **Jihomoravský kraj**
IČO: 70888337
DIČ: CZ70888337
Se sídlem: Žerotínovo nám. 449/3, 601 82 Brno
Zastoupený: Ing. Miroslavem Vaculou, vedoucím odboru informatiky
Krajského úřadu Jihomoravského kraje
Telefon: +420 541 658 841
E-mail: vacula.miroslav@kr-jihomoravsky.cz

Kontaktní osoba
ve věcech technických: Ing. Miroslav Vacula

(dále jen „objednatel“)

a

Dodavatel: **YAMACO Software s.r.o.**
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku, vedeném Krajským soudem
v Brně, oddíl C, vložka 85613
IČO: 035 97 504
DIČ: CZ03597504
se sídlem: Prostějovičky 79, 798 03 Plumlov
zastoupena: Ing. Karlem Janečkem, MBA, MSc, jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Komerční Banka, a.s.
Č. účtu: 107 - 9012130217 / 0100
Kontaktní osoba
ve věcech technických: Ing. Karel Janeček, MBA, MSc.

(dále jen „dodavatel“)

II. Úvodní ustanovení

1. Dodavatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.
2. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v článku I. této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za smluvní strany. Jakékoliv změny údajů uvedených v článku I. této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
3. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

III. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Dodavatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k softwaru dle **přílohy číslo 1** této servisní smlouvy. Servisní služby jsou dále specifikovány v **příloze č. 2** této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k software je uvedena v **příloze č. 2** této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „*servisní služby*“.
3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
 - a) Technická podpora
 - b) Řešení incidentů
4. Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v **příloze č. 2** této smlouvy.
5. Dodavatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost a funkčnost software byla alespoň 99 % ročně po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou dle **přílohy č. 2** této smlouvy.

IV. Poskytování servisních služeb

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka dodavatele na místo plnění.
2. Dodavatel je povinen udržovat servisní pohotovost tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v **příloze č. 2** této smlouvy.
3. Dodavatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „*reakční doba*“ nebo „*reakce*“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „*doba vyřešení*“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v **příloze č. 2** této smlouvy.
4. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v **příloze č. 2** této smlouvy a jsou pro dodavatele závazné.
5. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek dodavateli prostřednictvím e-mailu na adresu yamaco@yamaco.cz. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 2 této smlouvy.
6. Dodavatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti dodavatele ve smyslu přílohy č. 2 této smlouvy.
7. V případě, že objednatel informuje e-mailem dodavatele ve výše uvedené lhůtě 24 hodin, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je dodavatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 2 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 2 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailem objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku dodavateli.

V. Cena licencí a servisních služeb

1. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu. Cena plnění je tvořena následujícími částmi:

Část:	Cena v Kč 1 hodinu:
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj	CZK 840 + DPH 21 %
Cena za poskytování servisních služeb v kategorii Řešení incidentů nad rámec paušálu v kategorii Maintenance	Zdarma – je součástí systémové podpory

2. Cena servisních služeb v kategorii Maintenance zahrnuje veškeré náklady, jež mohou dodavatel v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové vybavení. Za poskytování služeb v kategorii Maintenance tak dodavatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. Cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj zahrnuje veškeré náklady, jež mohou dodavatel v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení a cenu dodaného software a licencí nutných pro vyřešení jednotlivých požadavků objednatele. Za poskytování služeb v kategorii Technická podpora a vývoj kromě shora uvedené ceny nemá dodavatel nárok na žádné další finanční plnění.
4. Cena servisních služeb v kategorii Řešení incidentů zahrnuje veškeré náklady, jež mohou dodavatel v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejména cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených dodavatelem po uplynutí kalendářního měsíce trvání této smlouvy. Fakturou bude vyúčtována:
 - cena servisních služeb v kategoriích Maintenance poskytnutých v příslušném kalendářním měsíci trvání této smlouvy;
 - cena servisních služeb v kategorii Technická podpora a vývoj a Řešení incidentů dle času skutečně a účelně stráveného dodavatelem při poskytování této kategorie servisních služeb.
2. Fakturu dodavatel doručí objednateli v elektronické formě do datové schránky (ID: **x2pbqzq**) nebo e-mailem na adresu posta@kr-jihomoravsky.cz.
3. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je dodavatel povinen objednateli zasílat výkazy k potvrzení.
4. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli.
5. Dodavatel prohlašuje, že:
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
 - nejsou mu známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevyláká daňovou výhodu.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Dodavatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy.
2. Objednatel je povinen spolupracovat s dodavatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen

informovat dodavatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.

3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má dodavatel právo požadovat od objednatel posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl dodavatel poskytovat servisní služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.
4. Objednatel je povinen poskytnout dodavateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu dodavateli k serverům, na kterých je umístěno dílo výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
5. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v **příloze č. 2** této smlouvy.
6. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů dodavatele předá dodavatel objednateli bez zbytečného odkladu.
7. Dodavatel se zavazuje v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z plnění této smlouvy a příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a Nařízení (EU) 2016/679. Dodavatel se dále zavazuje k ochraně osobních údajů třetích osob, se kterými přichází do styku v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Dodavatel se jako zpracovatel osobních údajů v této souvislosti zavazuje poučit veškeré osoby, které se na jeho straně budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazuje vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy. Na základě výše uvedeného se dodavatel zavazuje shora uvedené osobní údaje zpracovávat pouze k účelu, ke kterému byly objednatel touto smlouvou určeny. Tímto účelem je poskytování servisních služeb. Dodavatel nebude osobní údaje shromažďovat, uchovávat a ani je jinak zpracovávat.

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a její plnění začíná běžet od převzetí software dle přílohy č. 1 této smlouvy objednatel.
2. Výpovědní doba jsou **3 měsíce** a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

IX. ODPOVĚDNOST DODAVATELE A SANKCE

1. Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.
2. Jestliže dostupnost a funkčnost softwaru klesne pod hodnotu dle článku III. odst. 5 této smlouvy, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každý kalendářní rok, ve kterém dostupnost softwaru nedosáhne hodnoty dle článku III. odst. 5 této smlouvy (alespoň 99 % ročně).
3. Ustanovením o smluvních pokutách a úrocích z prodlení není dotčeno právo smluvních stran na náhradu škody či nemajetkové újmy.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva a povinnosti smluvních stran založené touto smlouvou a výslovně v ní neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

2. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele dodavatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Dodavatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Jedno vyhotovení smlouvy obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží dodavatel.
5. Smlouvu je možno měnit pouze na základě dohody smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvní stranou, která přijala nabídku – návrh na uzavření smlouvy.
7. Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění v registru smluv včetně uvedení metadat provede objednatel. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
8. Nedílnou součástí této smlouvy je:
 - **Příloha č. 1** – Softwarové produkty a typ placené podpory,
 - **Příloha č. 2** – Specifikace servisních služeb.
9. Smluvní strany se s obsahem smlouvy seznámily a souhlasí s ním.

V Brně dne 11 -11- 2019

V Plumlově dne 08 .. 2019

08 -11- 2019

Ing. Miroslav Vacula
vedoucí odboru informatiky
Krajského úřadu Jihomoravského kraje

Ing. Karel Janeček, MBA, MSc
jednatel společnosti

Příloha č. 1 - Softwarové produkty a typ placené podpory

	Název Produktu	Licenční Číslo	SW Podpora
1	Evidence Dopravních Agend	92020203 (Multilicence)	GOLD
2	Evidence Myslivosti	77150501 (Multilicence)	STANDARD
3	Elektronické testy	918090605 (multilicence)	STANDARD

4	Automatické zálohování DB	10101201 (multilicence)	STANDARD
5	Aktualizace testových otázek	10070134 (multilicence)	STANDARD

Tabulky variant v rámci placené podpory.

Název služby	STANDARD	SILVER	GOLD
Telefonická a/nebo e-mailová podpora k produktům 24 hodin denně - časově negarantovaná	ANO	-	-
E-mailová technická podpora - odpověď do 12 hodin	NE	ANO	-
E-mailová technická podpora - odpověď do 6 hodin	NE	NE	ANO
Oznámení e-mailem o updatu/nové verzi	ANO	ANO	ANO
Sleva na výukové online kurzy (%)	0	0	10
Datové služby - konverze, převody, servisní SW	NE	NE	ANO
Nárok na začlenění vlastních požadavků do SW	ANO	ANO	ANO
Přednostní zpracování požadavku na školení	NE	ANO	ANO
Servisní zásah u zákazníka do 72 hodin	NE	ANO	-
Servisní zásah u zákazníka do 48 hodin	NE	NE	ANO
Zasílání tištěné kopie atestačního rozhodnutí	NE	NE	ANO
Sleva na školení, konzultace, servisní práce (%)	0	10	30
Sleva na hromadná tématická školení a online výukové kurzy (%)	0	0	10
Bezplatná účast na tematických školeních (osob)	0	0	2**)
Záruka na produkt (roků)	2	3	5
Nárok na bezplatnou tvorbu předloh (ks/12 měsíců)	0	3	5
Rozšíření o zasílání ABA informací (jen EDA)	ANO	ANO	ANO
Sleva na jednotlivé Průvodce Plus - Kč/1 ks	0	100	200

Příloha č. 2 – Specifikace servisních služeb

I. Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém software, případně části software, který není v souladu s běžným stavem SW. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím e-mailu.
Reakční doba (Reakce)	Doba od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím e-mailu do okamžiku zahájení činnosti dodavatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku objednatele.
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware.
SW	Software.

II. Komunikace smluvních stran

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

- Technická podpora - prostřednictvím e-mailu
- Řešení incidentů - prostřednictvím e-mailu

Kontaktní údaje za objednatele (osoby oprávněné k zadávání servisních požadavků):

Ing. Vít Rapčan vedoucí oddělení správy IS odboru informatiky Krajského úřadu Jihomoravského kraje
Tel. 541 658 886, rapcan.vit@kr-jihomoravsky.cz.

III. Technická podpora a vývoj

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora a vývoj dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby,
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému.

Objednatel je oprávněn objednat další služby v této kategorii v ceně dle článku V. odst. 1 této smlouvy.

IV. Řešení incidentů

Kategorie servisních služeb „řešení incidentů“ definuje požadavky na činnost dodavatele k zajištění plynulého a bezproblémového provozu SW.

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy software nebo část software je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů a nelze používat objednatelem.
B	Situace, kdy SW nebo část SW je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně SW nebo jeho části, na niž je dodavatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání SW nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem SW.

Kategorizaci jednotlivých incidentů provede dodavatel.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doby a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Reakční doba pro kategorie incidentů:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
NBD	2 pracovní dny	2 pracovní dny	10 pracovních dnů	10 pracovních dnů	20 pracovních dnů

V. Metodika výpočtu dostupnosti

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti (požadovaná úroveň SLA 99 %) bude využita měsíční suma výpadků v kategorii incidentu A.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost} = \frac{(T_s - T_N)}{T_s} \times 100 \%, \text{ přičemž}$$

T_s značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním roce SW provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl SW nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu SW.

Do nedostupnosti SW nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady SW vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- SW je změněn nebo upraven na pokyn objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny