

Servisní smlouva


Uzavřená podle ustanovení §2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

Číslo Smlouvy Objednatele:

Číslo Smlouvy Poskytovatel: **20200066-TSB-001**


1 SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Technické sítě Brno, a.s.		
Adresa	Barviřská 5, 602 00 Brno	
IČ:	255 12 285	
DIČ:	CZ25512285	
Statutární orgán	[REDACTED]	
Telefon:	[REDACTED]	
E-mail:	[REDACTED]	
ISDS	55kgizb	
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních	[REDACTED]	
Zodpovědná osoba ve věcech technických	[REDACTED]	
Bankovní spojení	[REDACTED]	
Číslo účtu	[REDACTED]	
vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, v oddílu B, vložce 2500		

Dále jen Objednatel

Poskytovatel:

TECHNISERV IT, spol. s r. o.		
Adresa	Brno, Horní Heršpice, Traťová 574/1, PSČ 619 00, Česká republika	
IČ:	26298953	
DIČ:	CZ 26298953	
Statutární orgán	[REDACTED]	
Telefon:	[REDACTED]	
E-mail:	[REDACTED]	
ISDS	cfg6j6v	
Zodpovědná osoba ve věcech smluvních	[REDACTED]	
Zodpovědná osoba ve věcech technických	[REDACTED]	
Bankovní spojení	[REDACTED] banka Praha	
Číslo účtu	[REDACTED]	
vedená v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, v oddílu C, vložce č. 42557		

Dále jen Poskytovatel

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

2 Preambule

- 2.1 Objednatel vypsal dne 14. 2. 2020 podmlimitní výběrové řízení s názvem "TSB – eSSL – PODPORA A SERVIS" na podporu softwarového řešení elektronickej spisovnej služby na platforme opensource mojespisovka a spisovnu ELDAX eIDAS SMART TRUST eELECTRONIC PLATFORM, dále jen Systém
- 2.2 Nabídka Poskytovatele byla v rámci tohoto výběrového řízení vybrána jako nejvýhodnější a Objednatel se uzavřel s Poskytovatelem tuto Smlouvu o Podpoře a Servisu.

3 Vymezení pojmů

- 3.1 Pokud z kontextu nevyplývá něco jiného, mají následující výrazy použité v této Smlouvě níže definovaný význam:
 - 3.1.1 „Analýza“ nebo také „Cílový koncept“: znamená písemný výstup, který detailně specifikuje plnění nebo jeho dílčí části, vč. Popisů procesů, součinnosti technického řešení, a případně i akceptačních kritérií.
 - 3.1.2 „Akceptace“ má význam ve smyslu vyslovení souhlasu s funkčností Systému neb jeho části podléhající Akceptaci prostřednictvím podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem a Poskytovatelem.
 - 3.1.3 „Dílo“ je dlouhodobý elektronický archiv Objednatele a předmětem plnění této Smlouvy je podpora, rozvoj a servis Díla.;
 - 3.1.4 „Důvěrné informace“ má význam uvedený v článku 13. této Smlouvy;
 - 3.1.5 „IT Prostředí“ znamená pro účely této Smlouvy veškerý hardware, software ve vlastnictví Objednatele nebo využívaný společností Objednatele. Jedná se zejména o hardware serverů, diskových polí a stanic, operační systémy, virtualizační nástroje, databáze, aplikace třetích stran, pasivní a aktivní datová infrastruktura (kabeláže, switche, VPN linky apod.)
 - 3.1.6 „Licence“ je způsob a podmínky užívání předmětu díla nebo jeho části.
 - 3.1.7 „Pilotní provoz“ nebo také „Zkušební provoz“ Pilotní provoz má za cíl prověřit Systém v reálném, produkčním, provozu s ostrými daty, ale zpravidla pouze pro vybranou skupinu uživatelů, nebo pro vybrané části Systému, případně ze speciálního režimu podpory a dohledu ze strany Objednatele nebo Poskytovatele.
 - 3.1.8 „Produkční provoz“ je běžný provoz Systému nebo Systémů, případně celé díla s ostrými daty a s běžným režimem podpory. Produkční provoz díla je primárním cílem implementace řešení.
 - 3.1.9 „Předání“ díla nebo jeho části má význam potvrzení převzetí kompletně akceptovaného Systému (tj. jsou provedeny akceptace všech částí Systému, které podléhají Akceptaci) Objednatelem se všemi právy a závazky, které se na tento akt vážou, prostřednictvím Předávacího protokolu Systému.
 - 3.1.10 „Servisní smlouva“ smlouva zajišťující podporu a support Řešení – Systému nebo jeho částí nad rámec této Smlouvy.
 - 3.1.11 „Systém“ ve smyslu této Smlouvy je technologické nebo softwarové řešení, plnící svoji jedinečnou a definovanou funkci Dlouhodobého elektronického úložiště pro ukládání zdravotnické dokumentace, a to podle dokumentu k Systému a jeho funkcionality ke dni účinnosti této Smlouvy.
 - 3.1.12 „Testovací provoz“ je realizovaná nad testovacími daty určenými dle dohody

Smluvních stran, dle testovacích scénářů a má za cíl prověření funkcionality Systému nebo Systémů. V rámci testovacího provozu bude Objednatel prostřednictvím uživatelů prověřovat zejména soulad uživatelských vlastností Systému nebo Systémů.

3.1.13 „Zdrojové kódy“ znamená zdrojové kódy týkající se softwarové části Díla zhotovené Poskytovatelem v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a v aktuální podobě ke dni vzniku závazku Poskytovatele předat Zdrojové kódy Objednateli.

3.2 Kromě případů, kdy tato Smlouva stanoví něco jiného:

3.2.1 Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné.

3.2.2 Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

3.2.3 „Písemný“ nebo „písemně“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu a podepsaný oprávněným zástupcem Smluvní strany.

3.2.4 Slova „zahrnuje“, „včetně“ a „zejména“ budou vykládána ve smyslu „například“ nikoli „výlučně“.

3.2.5 Účelem nadpisů a podtitulů je pouze usnadnit orientaci v této Smlouvě, přičemž nadpisy a podtituly nemají žádný vliv na výklad této Smlouvy.

3.2.6 Všechny odkazy v této Smlouvě jsou nedílnou součástí této Smlouvy a odkazy na tuto Smlouvu zahrnují i odkaz na tyto Přílohy.

3.2.7 Pokud není stanoveno jinak, veškeré odkazy na dokumenty nebo jiné listiny jsou odkazem na takový dokument nebo listinu ve znění všech případných změn a dodatků.

3.2.8 Pokud není výslovně stanoveno jinak, odkazy na jakýkoli právní předpis jsou odkazem na platné a účinné znění takového právního předpisu, popřípadě právního předpisu tento předpis nahrazujícího, a na jiné právní předpisy nižší právní síly, které příslušný právní předpis provádějí.

3.2.9 Veškeré peněžní částky jsou vyjádřeny v českých korunách. V případě, že dojde k e změně měny platné v České republice, budou částky uvedené v této smlouvě přepočteny dle příslušného zákonného kurzu.

4 Předmět smlouvy

- 4.1 Předmětem této Smlouvy je průběžné poskytování služby podpory provozu Systému, k jehož užívání má Objednatel příslušná práva. Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, jejich rozsah, případně forma objednávání, je součástí Příloha č. I.
- 4.2 Nahlašování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí HelpDesk systému Poskytovatele dostupného na webové adrese **www.techniserv-it.cz**. Metodika práce se systémem HelpDesk je uvedena v Příloha č. II. Poskytovatel je povinen do tří dnů od podpisu této Smlouvy aktivovat – zpřístupnit HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem.
- 4.3 Zpřístupněním, aktivací HelpDesk se rozumí zejména předání přístupových uživatelských jmen, hesel a nastavení systému HelpDesk takovým způsobem aby Objednatel mohl zadávat své požadavky v souladu s touto Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle této smlouvy v kvalitě (úrovni) definované v tzv. Service Level Agreement (dále jen „SLA“) a uvedené pro jednotlivé služby v Příloha č. I. této Smlouvy.

- 4.5 Reakce na požadavek se začíná měřit po zavedení požadavku do systému HelpDesk. V případě, že v době zadání požadavku do HelpDesk služba, ke které se vztahuje požadavek, není aktivní (tj. není v daném časovém úseku poskytována), měří se lhůty a termíny vázající se k této službě od počátku nejbližší hodiny poskytování dané činnosti podle tabulky uvedené v Příloha č. I této Smlouvy.
- 4.6 Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny nebo půjde-li o klasifikaci vady 1 – kritická závažnost nebo o klasifikaci vady 2 – vysoká závažnost (jak je definováno v Příloha č. V), může být použitý namísto HelpDesk systému i telefonní kontakt. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na dohodnutou emailovou adresu Poskytovatele.
- 4.7 Reakcí na požadavek se rozumí zahájení servisních činností ze strany Poskytovatele, vedoucích k řešení požadavků Objednatele. Toto je zaznamenáno v systému HelpDesk Poskytovatele formou přijetí požadavku konkrétním řešitelem.
- 4.8 Činnost uvedená v katalogu činností v Příloha č. I může být realizována jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:
 - 4.8.1 Výjezdem technika (on-site)
 - 4.8.2 Vzdálenou správou
 - 4.8.3 Technickou podporou pracovníků Objednatele
 - 4.8.4 Zajištěním technické podpory výrobce software nebo hardware

5 Čas, místo a podmínky plnění

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, počínaje dnem účinnosti smlouvy a konče uplynutím **36 měsíců** nebo vyčerpáním plnění poskytovaným dle této smlouvy ve výši **700 000 CZK** bez DPH.
- 5.2 Objednatel i Poskytovatel je oprávněn vypovědět jednostranně Smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí **6** měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
 - 5.2.1 Výpověď je Objednatel povinen Poskytovateli doručit systémem ISDS na adresu datové schránky platnou k datu odeslání výpovědi.
 - 5.2.2 Výpověď je Poskytovatel povinen Poskytovateli doručit systémem ISDS na adresu datové schránky platnou k datu odeslání výpovědi.
- 5.3 Místem plnění předmětu této Smlouvy je sídlo Objednatele.
- 5.4 Služby poskytované na základě této smlouvy se považují za předané potvrzením akceptačního protokolu, jehož přílohou je report systému TS-HelpDesk, v němž jsou uvedeny všechny rozhodné změny, zásahy a reakční lhůty předchozího období.
- 5.5 Akceptační protokol připravuje Poskytovatel do **10.** dne následujícího kalendářního měsíce a potvrzuje Objednatel do **3** dnů od jeho doručení na příslušnou adresu. Objednatel je povinen vyjádřit všechny své výhrady rozhodné pro stanovení ceny za uplynulé období v akceptačním protokolu. V případě, že se Objednatel v lhůtě **3 dnů** nevyjádří k předmětnému Akceptačnímu protokolu, považuje se plnění za dané období akceptované a Poskytovateli vzniká právo na fakturaci služeb.
- 5.6 Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat v řádném provozu softwarové řešení TS-HelpDesk jako kontaktní místo pro požadavky Objednatele a jejich uložení po celou dobu trvání této Smlouvy, a to včetně informací o způsobu vyřešení

požadavků.

6 Cena a platební podmínky

- 6.1 Cena za poskytované služby byla oběma stranami dohodnuta následovně:
 - 6.1.1 **17 000,-** CZK bez DPH/měsíc pro TYP služby 1,2.
 - 6.1.2 Na základě skutečně poskytnutých služeb měsíčně pro TYP služby 3. Ceník služeb pro služby TYPu 3 je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
 - 6.1.3 **0** CZK bez DPH/měsíc: TYP služby 4 – není součástí plnění.
- 6.2 Objednatel se zavazuje zaplatit cenu dle bodu 6.1. této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „daňový doklad“) vystavených Poskytovatelem.
- 6.3 Nárok na fakturaci plné ceny v souladu s čl. 6.1. této Smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky řádného zajištění služeb specifikovaných touto Smlouvou.
- 6.4 Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do **30** kalendářních dnů poté, co budou doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele.
- 6.5 Fakturační období je stanoveno pro typ služeb 1,2,3 dle tohoto článku na jeden kalendářní měsíc (za předchodí měsíc).
- 6.6 Fakturu na částku dle 6.1.1 Poskytovatel vystaví vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 6.7 Fakturu na částku dle 6.1.2 Poskytovatel vystaví vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- 6.8 Fakturu na částku dle 6.1.3. Poskytovatel vystaví vždy k prvnímu dni období pro které je služba poskytovaná.
- 6.9 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a další náležitosti:
 - 6.9.1 číslo této Smlouvy objednatele i Poskytovatele, předmět plnění,
 - 6.9.2 identifikaci Objednatele,
 - 6.9.3 den splatnosti faktury,
 - 6.9.4 označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit.
- 6.10 Nebude-li faktura Poskytovatele mít všechny stanovené náležitosti nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo bude-li vystavena neoprávněně, není Objednatel povinen ji proplatit s tím, že v takovémto případě se nedostává do prodlení s placením. Objednatel je v takovémto případě povinen daňový doklad Poskytovatele bezodkladně ve lhůtě splatnosti vrátit spolu s písemným odůvodněním, proč je daňový doklad nesprávně či neoprávněně vystaven. Poskytovatel může po odstranění vad daňového dokladu, či po vzniku svého oprávnění zaslat Objednateli daňový doklad nový či opravený, vždy však s novou lhůtou splatnosti fakturované částky odpovídající ustanovení bodu 6.4
- 6.11 DPH bude vždy vyčíslena v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

7 Součinnost smluvních stran

- 7.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytně nutnou součinnost a vstupy nutné k provedení služeb dle této Smlouvy, které si Poskytovatel rozumně vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy.
- 7.2 Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, volný přístup do těch útvarů Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu této Smlouvy (zejména

- k zařízením uvedeným v Příloha č. III) a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Objednatele poskytovali Poskytovateli potřebné informace a součinnost. V případě, že Osoba požadující volný vstup do prostor Objednatele není uvedena v Příloha č. IV ani není v doprovodu takovéto osoby, je povinna prokázat svůj zaměstnanecký nebo jiný pracovní vztah k Poskytovateli a zároveň důvodnost vstupu do prostor Objednatele.
- 7.3 Součinnost mezi Objednatelem a Poskyvatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob uvedených Objednatelem v 4 této Smlouvy a kontaktních zaměstnanců Poskyvatele.
- 7.4 Kontaktní zaměstnanci Objednatele v rámci součinnosti:
- 7.4.1 zprostředkují Poskytovateli technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,
- 7.4.2 zabezpečí přístup zaměstnancům Poskyvatele na pracoviště Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.
- 7.5 Kontaktní zaměstnanci Poskyvatele v rámci součinnosti:
- 7.5.1 umožní sledování průběhu plnění předmětu této Smlouvy z hlediska stanovených cílů, budou pravdivě informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,
- 7.5.2 budou respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných nedostatků, zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je tato
- 7.6 Poskyvatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy, pokud je v prodlení Objednatel. Prodlením Objednatele se rozumí zejména neposkytnutí nebo nedostatečné poskytnutí součinnosti uvedené v odstavci 7.1. této Smlouvy.

8 Sankce

- 8.1 Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů dle bodu 6.4 této Smlouvy má Poskyvatel právo uplatnit vůči Objednateli úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb. v platném znění a Objednatel je povinen je Poskytovateli zaplatit. V případě prodlení s placením nebude Poskyvatel uplatňovat vůči Objednateli tento úrok z prodlení po dobu 14ti kalendářních dnů po splatnosti faktury.
- 8.2 V případě prodlení Poskyvatele s odstraněním vad Systému, vč. vad zjištěných při akceptaci a uvedených v akceptačním protokolu ve lhůtách uvedených v Příloha č. V této Smlouvy je Objednatel oprávněn vyúčtovat Poskytovateli, a v takovém případě Poskyvatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokuty v následující výši:
- 8.2.1 Klasifikace vady 1 **1 000,-** Kč za každých započatých 24 hodin prodlení s odstraněním nahlášené vady,
- 8.2.2 Klasifikace vady 2 **500,-** Kč za každých započatých 24 hodin prodlení s odstraněním nahlášené vady,
- 8.2.3 Klasifikace vady 3 **300,-** Kč za třetí a každý další den prodlení s odstraněním nahlášené vady,
- 8.2.4 Klasifikace vady 4 **200,-** Kč za pátý a každý další den prodlení s odstraněním nahlášené vady,
- 8.2.5 Smluvní pokuta dle tohoto oddílu může být účtována až do výše **5** měsíčních paušálních poplatků, viz odst. Oddíl 6.1.1.
- 8.2. Smluvní strany se dále dohodly, že smluvní pokuta dle oddílu 8.2 není uplatnitelná pro případ:

8.2.6 kdy Poskytovatel jednoznačně prokáže, že vada Systému (chyba) je zapříčiněna chybou v produktu třetí strany (toto však neplatí pro vady Systému, které mohl Poskytovatel odhalit nebo předvídat při řádném poskytování služeb podle této Smlouvy, zejména při testování doplňků Systému v rámci Patch Managementu).

8.2.7 Kdy Objednatel je více jak **30** dní v prodlení s plněním svých platebních povinností vůči Poskytovateli.

8.2.8 Kdy Objednatel nemá řádně zakoupenou maintenance k produktu ELDAX ELDAX eIDAS SMART TRUST eLECTRONIC PLATFORM.

8.2.9 Objednatel řádně neposkytl součinnost požadovanou Poskytovatelem.

9 Skončení smluvního vztahu – odstoupení od smlouvy

9.1 Od této Smlouvy lze odstoupit, a to z následujících důvodů:

9.1.1 Pokud je Poskytovatel opakovaně v prodlení s plněním této Smlouvy a na tuto skutečnost byl písemně upozorněn a byla mu poskytnuta přiměřená lhůta alespoň **30** pracovních dnů pro nápravu.

9.1.2 Pokud dojde k úpadku Poskytovatele nebo Objednatele ve smyslu §3 zákona č. 182/2006 Sb. Insolvenčního zákona ve znění jeho pozdějších přeписů.

9.2 Odstoupení od této Smlouvy je účinné doručením tohoto projevu vůle druhé smluvní straně.

10 Záruky

10.1 Poskytovatel neodpovídá za vady oprav, zásahů, nebo změn nastavení nebo funkcionalit vzniklé:

10.1.1 nedodržením pravidel způsobu používání programového vybavení nebo poskytované služby z pohledu technologických postupů a předpisových ustanovení,

10.1.2 nesprávnou manipulací zaměstnanců Objednatele s daty,

10.1.3 zásahem Objednatele do programového vybavení bez souhlasu Poskytovatele, který vedl ke vzniku vady Systému.

10.2 S výjimkou vad uvedených v předchozím bodě tohoto článku Poskytovatel odpovídá za vady výsledků své činnosti podle této Smlouvy po dobu **6** měsíců ode dne převzetí nebo realizace výsledku dané činnosti podle Smlouvy.

11 Vyšší moc

11.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ustanovení § 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

12 Důvěrné informace

12.1 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá ze strany Objednatele; při tom zachází se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

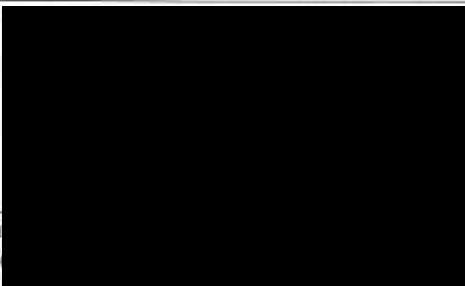
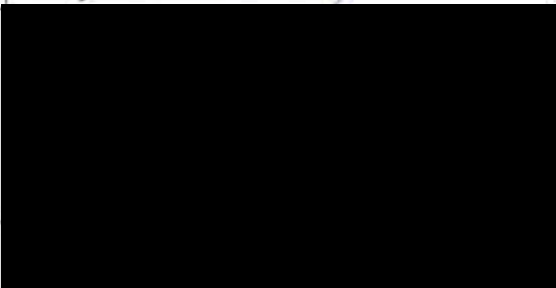
12.2 Žádná ze stran nesmí v době plnění této Smlouvy, ani kdykoliv po jejím ukončení poskytnout jakékoli třetí straně jakékoliv informace o podmínkách této smlouvy, jednáních s ní spojených ani žádné informace ať už technické, obchodní či jiné povahy, včetně veškerých přístupových údajů a kopií a záloh uživatelských a serverových dat,

- kteře získá v souvislosti s plněním této Smlouvy („Důvěrné informace“), bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 12.3 Závazek mlčenlivosti o Důvěrných informacích dle článků 12.2 této Smlouvy se nevztahuje na důvěrné informace:
- 12.3.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele;
- 12.3.2 které jsou Poskytovateli známy a byly mu po právu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele;
- 12.3.3 které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí osobou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána; a
- 12.3.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona, a to pouze byly-li takové informace poskytnuty osobám oprávněným z takového zákona, a pouze v nejužším možném rozsahu.
- 12.4 Za každé prokazatelné porušení povinnosti chránit Důvěrné informace dle článku 12.2 je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši **50 000 Kč** (slovy padesát_tisíc_korun_českých) přičemž uhrazením této smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.
- 12.5 Pro vyloučení pochybností Strany prohlašují, že ustanovení tohoto článku 12 (Důvěrné informace) jsou platné po dobu **5 let** po ukončení této Smlouvy.

13 Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna 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). Uveřejnění nepodléhají informace mající povahu obchodního tajemství. Smlouvu uveřejní v registru smluv Objednatel.
- 13.2 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
- 13.3 Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.
- 13.4 Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran. Smluvní strana není oprávněna převést práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 13.5 Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.
- 13.6 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.7 Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:
1. Příloha č. I Katalog služeb
 2. Příloha č. II Metodika práce se systémem TS-HelpDesk
 3. Příloha č. III Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořící Systém
 4. Příloha č. IV Seznam odpovědných osob

5. Příloha č. V Klasifikace vad a servisní intervaly

V Brně dne: 04-03-2020	V Brně dne:
Objednatel:	Poskytovatel: 2.7.2020
	
Ing. Pa Techni	



Příloha č. I

Katalog SLUŽEB

KOD	Popis činnosti dle KATALOGU SLUŽEB	TYP 1	TYP 2	TYP 3	TYP 4	REŽIM SLUŽBY
SLA1	Servisní pohotovost, dohled	A				WDIN, WDOUT
PAMA	Realizace servisních zásahů		A	A		WDIN, WDOUT
CHM	Změna konfigurace stávajících instancí serverů			A		WDIN
INT	Instalace a prvotní konfigurace nových instancí produktu			A		WDIN
MSYS	Monitoring systému a kapacity systémových prostředků	A				WDIN, WDOUT
MDST	Zakládání, sledování a údržba datových úložišť			A		WDIN
SWD1	Upgrade Systému nebo jeho částí na nové verze		A	A		WDIN
SWDN	Vývojářské činnosti ve smyslu vytváření nových funkcionalit řešení			A		WDIN
REC	Tvorba doporučení architektury hardware s ohledem na potřebný výkon systému			A		WDIN
MON1	Proaktivní dohled	A				WDIN, WDOUT
ADM1	Migrace, reinstalace stávajících instancí produktu			A		WDIN
ANA	Analytické činnosti			A		WDIN
TSKM	Management a administrace naplánovaných úloh	A		A		WDIN, WDOUT
MON2	Sledování výkonu a logu událostí, ladění, optimalizace	A		A		WDIN, WDOUT
OPT1	Optimalizace kapacity diskových prostor pro archivaci			A		WDIN
CON1	Technické konzultace, školení		A	A		WDIN
DOC1	Údržba aktuální dokumentace systému, vč. doporučení na změnu			A		WDIN

• REŽIM SLUŽEB

Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby poskytovány.

Označení	Období	Část dne	OD	DO
WDIN	Pracovní dny	Pracovní doba	8:00	18:00
WDOU	Pracovní dny, Víkendy svátky	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN

• TYP SLUŽEB

Definuje, jak je služba účtována a jakým způsobem jsou služby poskytovány z pohledu omezení jejich kapacitního rozsahu, nebo jakými pravidly se řídí.

TYP Služby	Popis
TYP 1	Činnosti, které jsou zahrnuty v částce dle 6.1.1a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu a nejsou časově, kapacitně ani jinak omezeny.
TYP 2	Činnosti, které jsou zahrnuty v platbách dle 6.1.1 a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu a jsou kapacitně omezeny v rozsahu dle Katalogu služeb.
TYP 3	Činnosti, které nejsou zahrnuty v pravidelných platbách dle 6.1.1 nebo 6.1.3 a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu na základě objednávky.
TYP 4	Služby a činnosti, které jsou zahrnuty v platbách dle 6.1.3 a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu, který definuje výrobce software nebo hardware. Zpravidla se jedná o služby typu Maintenance.

• CENÍK SLUŽEB

Ceník služeb objednávaných v rámci služby TYP 3 nebo nebo poskytnutých nad rámec alokovaných kapacit služeb TYP2. Nejmenší účtovatelná jednotka je jedna člověkohodina 1MD=8 člověkohodin

CENÍK SLUŽEB					
	ROZSAH	JEDN	CENA (CZK) BEZ DPH	SLEVA [%]	CENA PO SLEVĚ (CZK) BEZ DPH
SWD - Software Development	1	MD	12 500,0	25	9 375,00
KON – Konzultační služby	1	MD	16 800,0	25	12 600,00
ANP - Analytické práce	1	MD	16 800,0	25	12 600,00
DOPRAVA – Barvišská 5, 602 00 BRNO	1	KM	12	100	0

Příloha č. II

METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM TS-HELPDESK

1. Základním účelem aplikace TS-HelpDesk je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací. Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.
2. **Zákazník – zadavatel požadavků**
 - 2.1. Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://www.techniserv-it.cz> v sekci HELPDESK. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít TS-HelpDesk systém je k dispozici číslo Servisního Centra v režimu 24/7 - +420603299839. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě faxem nebo emailem na dohodnutou adresu se zodpovědnou osobou v Helpdeskovém centru.
3. **Vytvoření nového incidentu**
 - 3.1. Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v celkových přehledech.
 - 3.2. K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.
 - 3.3. Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.
4. **Kontrola stavu incidentu**
 - 4.1. Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:
 - 4.2. Nový – požadavek byl zaveden do systému
 - 4.3. Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému
 - 4.4. Vyřešeno – požadavek byl vyřešen
 - 4.5. Zrušeno – požadavek zrušen
 - 4.6. Reklamace / Upraveno
 - 4.7. změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.
5. Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.
6. **Podmínky řešení incidentu**
 - 6.1. K pořadí vyřizování požadavků je přístupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností TECHNISERV IT a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka.

Příloha č. III

SEZNAM ZAŘÍZENÍ, APLIKACÍ A JINÝCH KOMPONENT TVOŘÍCÍ SYSTEM

- SEZNAM APLIKACÍ A KOMPONENT TVOŘÍCÍCH SYSTEM

Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení	Popis
Viz. Smlouva o Dílo č. 277/2014 ze dne: 1. 8. 2014	TS-ELDx UNLIMITED a jeho integrace na okolní systémy Objednatele

Příloha č. IV

SEZNAM ODPOVĚDNÝCH OSOB

Objednatel

Jméno a Příjmení	E-Mail	Telefon

Poskytovatel

Jméno a Příjmení	E-Mail	Telefon

Příloha č. V

KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

Klasifikace vad a servisní intervaly jsou parametry upřesňující plnění Poskytovatele v rámci služby **SLA1 - Servisní pohotovost a držení SLA** pro případ nestabilního stavu Systému, která je specifikována v Příloha č. I.

KLASIFIKACE VAD

(1) Klasifikace vady 1 – Kritická závažnost

Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.

(2) Klasifikace vady 2 – Vysoká závažnost

Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plně využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejít). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému data vyhledávat / exportovat / číst, ale není možné nová data vkládat.

(3) Klasifikace vady 3 - Střední závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

(4) Klasifikace vady 4 - Minimální závažnost

Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

Řešení problému: Za řešení problému se pro účely této Smlouvy považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému Objednatele a odstraňuje vadu.

Vyřešením problému se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SOD či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

Reakční dobou je lhůta (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu), která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit

činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému. Za lhůtu k Vyřešení problému se pro účely této Smlouvy považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelům Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („Doba vyřešení“).

Pozn.: Klasifikace vad, Reakční doby a Doby vyřešení se vztahují na provoz Systému dle SOD, který je předmětem dodávky. Poskytovatel neodpovídá z titulu této Smlouvy za jiné softwarové, hardwarové případně infrastrukturní a komunikační nástroje, které nejsou jednoznačně zahrnuty v Systému.

Servisní intervaly			
Klasifikace vady	Reakční doba WDIN, WDOU	Doba vyřešení při zadání ve WDIN,	Doba vyřešení při zadání ve WDOU
1	do 2 hod	12 hod	24 hod
2	do 3 hod	24 hod	NBD
3	do 6 hod	48 hod	2 NBD
4	do 12 hod	Do 5 BD	Do 5 BD

NBD – konec následujícího pracovního dne

BD – Pracovní den