

**SERVISNÍ SMLOUVA
na digitální úřední desky**

smluvní strany:

Ki-Wi Digital s.r.o.

Se sídlem: Lidická 25, 602 00 Brno

IČO: 27816451

DIČ: CZ27816451

Zapsána v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 92606

Bankovní spojení: [REDACTED]

Zastoupená: Ing. Janem Slavíkem, výkonným ředitelem, na základě plné moci
na straně jedné jako „Dodavatel“

a

STATUTÁRNÍ MĚSTO KARVINÁ

se sídlem: Fryštátská 72/1, 733 24 Karviná

IČO: 00297534

DIČ: CZ00297534

Zastoupená: Ing. Janem Wolfem, primátorem

K podpisu oprávněna: JUDr. Olga Guziurová, MPA, vedoucí Odboru organizačního, na základě pověření ze dne 2.1.2018

na straně druhé jako „Objednatel“

(Dodavatel a Objednatel společně rovněž jako „Smluvní strany“)

uzavírají mezi sebou ve smyslu ustanovení § 2586 a násl., z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“), tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“).

1. Vymezení základních pojmů

Pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak, budou následující pojmy, které jsou uvedeny velkými počátečními písmeny, mít dále uvedený význam:

„**Servis**“ – řešení Incidentů, které Objednatel nahlásí na základě Smlouvy na Helpdesk Dodavatele dle podmínek Smlouvy a úrovně služeb, byla-li zvolena.



„**Úroveň služeb**“ - garantované Parametry servisních služeb, které má Dodavatel poskytovat a dodržovat pro své Dodávky. Detailní popis úrovně služeb je popsán v příloze č.1 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“. V případě, že Parametr služeb zvolen není, platí základní ceníkové sazby a lhůty nabídnuté dle možností Dodavatele.

„**Parametr služby**“ – stanovení úrovně poskytovaného běžného servisu HW a SW servisu jako „ECO“, „PROFI“ nebo „VIP“

„**Maintenance**“ - proaktivní modifikace SW produktu.

„**Profylaxe**“ - kontrola HW části Dodávky a její obnova její funkčnosti.

„**Dodávka**“ – plnění dodané Dodavatelem Objednateli, a to interiérový informační kiosek (IIK), venkovní informační kiosek (OIK) a digitální úřední deska (DÚD). Každá Dodávka má svůj jedinečný identifikátor (kombinace čísel a písmen) označovaný jako ID zařízení.

„**Pracovní den**“ nebo též „**BD**“ - každý pracovní den vyjma sobot, nedělí a státem uznaných svátků v České republice.

„**Základní doba služeb**“ – pracovní doba v Pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hod.

„**Reakční doba**“ – doba od okamžiku nahlášení Incidentu do počátku jeho odstraňování.

„**Incident**“ - jakékoliv neplánované přerušení nebo omezení nebo snížení kvality provozu Dodávky. Příčinou Incidentu může být Vada Dodávky – a to jak Vada SW, tak HW částí. O kategorii Incidentu, resp. Vady, rozhoduje po jejím prozkoumání Dodavatel a jsou kategorizovány v příloze č. 1 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“.

„**Vada**“ - selhání funkčnosti Dodávky nebo rozpor Dodávky s jeho zadáním, jeho dokumentací nebo platnou právní úpravou.

„**Lokalizace Incidentu**“ - odhalení příčiny, která způsobila Incident.

„**Náhradní řešení**“ - řešení, které umožní Incident dočasně obejít opatřeními na straně Objednatele či Dodavatele. Náhradního řešení může být dosaženo provedením takových opatření (systémových, organizačních), která umožní snížit kategorii problému z A na B, respektive z B na C.

„**Helpdesk**“ - kontaktní místo Dodavatele pro hlášení Incidentů, dotazů a požadavků Objednatele. Objednatel se na Helpdesk obrací přes webový formulář www.ki-wi.cz nebo emailem.

„**Změnové služby**“ - implementování změny nebo poskytnutí jiných služeb týkající se dodaného SW na základě žádosti Objednatele.



„**Standardní software**“ - software, který je standardně nabízen Dodavatelem či třetími stranami a jehož využití není omezeno na Objednatele. V rámci plnění Smlouvy je využíván Standardní software, jehož užívání se bude řídit standardními licenčními podmínkami příslušných výrobců.

„**Servisní zpráva**“ - písemná zpráva, kterou Dodavatel informuje Objednatele ohledně stavu poskytování, resp. vyřešení Servisu dle Smlouvy.

2. Předmět Smlouvy

2.1 Smlouvou se Dodavatel zavazuje poskytovat Objednateli Servis pro vyřešení Incidentů u Dodávek ve zvýhodněných lhůtách, sazbách, rozsahu a úrovni uvedené dále ve Smlouvě a jejích přílohách a Objednatel se za poskytnutý Servis zavazuje Dodavateli platit dohodnutou cenu.

2.2 Rozsah a úroveň servisu (dále jen „Servis“) je poskytován následovně:

- Běžný servis HW a SW
- Profylaxe HW
- Maintenance SW
- Vzdálená správa

2.3 Vyřešením Incidentu může být, za podmínek dále ve Smlouvě uvedených, vedle odstranění Vad SW rovněž samotná lokalizaci Incidentu, která nepředstavuje Vadu SW ani vadné plnění.

2.4 Předmětem servisní činnosti dle Smlouvy není servis hardwaru jiných dodavatelů než Dodavatele (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami), servis softwaru jiných dodavatelů než Dodavatele, servis síťové infrastruktury (jak pasivní části sítě –např. kabeláž, tak aktivní síťové prvky), služba připojení k síti Internet či k jiným sítím, služba archivace dat nebo jejich ukládání na externí média (záložní disky apod.).

2.5 Detailní specifikace Servisu je vedle Smlouvy dále upravena v příloze č. 1 Smlouvy „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“, která tvoří její nedílnou součást.

3. Provádění Servisu, řešení Incidentů

3.1 Servis Incidentů poskytuje Dodavatel na základě nahlášení přes webový formulář na www.ki-wi.cz nebo emailem (pro území CZ a SK) na adrese dle odst. 7.2 Smlouvy. Jiný způsob hlášení Incidentů není dle Smlouvy možný. Objednatel popíše Incident, projev Vady a její dopad na funkčnost, možnou příčinu vzniku, popis činnosti, která projevu Vady předcházela a informaci, zda se pokusil Vadu sám odstranit a jakým způsobem, a rovněž uvede ID zařízení, u kterého se Incident vyskytl.

3.2 Objednatel může při nahlášení Incidentu stanovit jeho kategorii (A, B nebo C). Pokud ji nestanoví, má se za to, že Incident je nahlášen jako kategorie C. Dodavatel může kategorii překvalifikovat. Změna kvalifikace bude Objednateli oznámena na Helpdesku.

3.3 V případě, že Vad je více a nelze je řešit zároveň (souběh Vad), je Objednatel povinen určit pořadí jejich odstraňování. Pokud je dle odůvodněné analýzy Dodavatele nezbytné jiné pořadí, může jej Dodavatel odmítnout a provést odstranění Vad v jiném pořadí.



- 3.4 Odpovědnost za vznik Incidentu stanovuje po analýze Incidentu Dodavatel a předkládá k odsouhlasení Objednateli.
- 3.5 Veškeré komunikace v rámci řešení Incidentů probíhá výhradně přes Helpdesk. Po nahlášení na Helpdesk bude Objednateli odeslána potvrzovací zpráva o přijetí oznámení. Na Helpdesku probíhá komunikace Smluvních stran pro doplnění informací týkající se Incidentu a je zde zaznamenáván průběh odstraňování Vad.
- 3.6 Okamžikem řádného nahlášení Incidentu začíná Dodavateli běžet Reakční doba.
- 3.7 Servis je poskytován primárně vzdáleně nebo on-site, a to Dodavatelem nebo jeho subdodavatelem. Vzdálený přístup bude využíván ve všech případech, kdy nebude nutná fyzická přítomnost Dodavatele u Objednatele, o čemž rozhoduje Dodavatel, nebo tato nebude přímo vyžádána Objednatelem. V případě vyžádání fyzické přítomnosti Dodavatele bude tato zpoplatněna dle cen uvedených v ceníku sazeb. Po provedení servisního zásahu on-site, bude vždy vyhotovena Servisní zpráva s popisem práce a tato bude potvrzena Dodavatelem a Objednatelem.
- 3.8 Objednatel zajišťuje Dodavateli vzdálený přístup na spravovaný systém. Tento přístup je typicky realizován pomocí:
- a) povolení připojení spravovaného systému k servisním nástrojům Dodavatele (SSH, VNC – povolení seznamu IP adres)
 - b) využití VPN pro připojení do sítě klienta za účelem správy systému (standardní VPN nebo alternativu typu ZeroTier)
 - c) komerčního nástroje třetích stran (např. TeamViewer, AnyDesk, FastViewer, Lync, Teams)
 - d) proprietárního řešení Objednatele (nutné předat příslušné návody na připojení)

Vzdálený přístup je poskytován trvale po dobu trvání Smlouvy nebo na vyžádání pro konkrétní servisní zásah. Ověřovací údaje pro vzdálený přístup budou předány na začátku smluvního vztahu anebo servisního zásahu prostřednictvím Helpdesku. Dodavatel má k dispozici pouze taková přístupová oprávnění, která jsou nezbytná pro plnění servisního zásahu. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup je realizován pouze z takových technických prostředků, které budou v aktualizovaném stavu, s antivirovým softwarem, s aktuálními definicemi personal firewall, atd., a je volen takový způsob realizace servisního zásahu, který nebude znamenat zvýšené riziko pro systémy Objednatele.

- 3.9 Do nákladů vyřešení Incidentu se započítává i čas strávený jeho lokalizací. Není-li Dodavatel za Incident odpovědný, pak jeho vyřešením je již Lokalizace Incidentu a jeho příčiny a okamžikem vyřešení je doručení oznámení o jeho příčině Objednateli. V tomto případě je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli cenu za takovouto lokalizaci dle ceníku sazeb. V případě, že strany na příčině Incidentu nedohodnou, vyhodnotí příčinu Incidentu znalec v oboru, určený dohodou Smluvních stran, přičemž náklady na znalce nese ta strana, která byla ve vyhodnocení Incidentu neúspěšná.
- 3.10 Týká-li se Servis SW dodaného Dodavatelem, je Dodavatel oprávněn Servis odmítnout v případě, že Objednatel neoprávněně zasahoval do Dodávky. Rovněž je Dodavatel oprávněn Servis odmítnout v případě, že SW verze produktu již není podporována a Objednatel odmítá zabezpečit provedení upgrade na podporovanou verzi.



- 3.11 Je-li k vyřešení Incidentu nutná výměna náhradního dílu HW, je Dodavatel povinen dodržet stanovené lhůty jen v případě, že byl smluvně dohodnut Parametr služby běžného servisu HW a SW v úrovni „PROFI“ nebo „VIP“. V opačném případě Dodavatel informuje Objednatele o předpokládané lhůtě dodání náhradního dílu HW a po tuto dobu neběží lhůty k plnění na vyřešení Incidentů.
- 3.12 Dodavatel se zavazuje k přijetí požadavku Servisu a předložení návrhu řešení v Základní době služeb, tj. v Pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Dodavatel se zavazuje objednané práce (servisní zásah) započít ve lhůtách dle kategorizace Incidentů a Vad uvedených v přílohách Smlouvy.
- 3.13 Do lhůty k plnění se nezapočítává doba čekání na Objednatelovo odsouhlasení řešení servisního zásahu pro opravy, které nespadají do plnění dle Smlouvy.
- 3.14 Dodavatel je oprávněn použít pro plnění Smlouvy subdodavatele. Dodavatel odpovídá za plnění subdodavatele jako by plnil sám. Dodavatel se zavazuje seznámit subdodavatele s právy a povinnostmi plynoucími ze Smlouvy a zajistit jejich dodržování ze strany subdodavatele.
- 3.15 O vyřešení každého Servisu bude Objednatel informován Servisní zprávou s popisem provedené práce a výsledku zásahu a tento protokol bude elektronicky (email) doručen Objednateli na adresu dle odst. 7.2 Smlouvy. Po vyřešení Servisu Objednatel do 5-ti pracovních dnů provede akceptační testy a ohlásí Dodavateli chyby Servisu.
- 3.16 Provedení Servisu bude vždy považováno za akceptované, jestliže je řádně předáno a Objednatel překročí lhůtu k ukončení akceptačních testů o více než 5 pracovních dnů a zároveň v této době neohlásí Dodavateli žádné chyby, které by způsobily nesplnění podmínky akceptace.

4. Provádění Profylaxe a Maintenance

- 4.1 U Profylaxe HW se Dodavatel zavazuje kompletně zkontrolovat Dodávku a její funkčnost, vyčistit vnitřní prostor informačního kiosku a jeho příslušenství stlačeným vzduchem, vyměnit prachové filtry, provést preventivní kontrolu a funkční zkoušku příslušenství. Profylaxe je prováděna 1x ročně v sídle Objednatele, kde je umístěna Dodávka (on-site).
- 4.2 Maintenance SW se rozumí proaktivní modifikace SW produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí. Maintenance provádí Dodavatel minimálně 1x ročně, a to vzdáleným přístupem. První rok provozu každé nové Dodávky je prováděna Maintenance zdarma.
- 4.3 Termín provedení Profylaxe a Maintenance oznamuje Dodavatel 7 dní předem. Po provedení Maintenance oznámí Dodavatel číslo nové verze a důležité změny.
- 4.4 Objednatel sdělí Dodavateli rozsah Dodávek spolu s přesným určením místa, kde má být Servis prováděn v příloze č.2 Smlouvy (sumarizační přehled).

5. Cena a platební podmínky

- 5.1 Ceny Servisu jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy „Sumarizační přehled“.
- 5.2 Cena běžného servisu má charakter:



a) ceny fixní dle zvoleného Parametru služby, (viz příloha č. 1 „Úroveň služeb běžného servisu HW a SW“). Tato cena bude fakturována paušální částkou za zvolené smluvní období minimálně jednoho kalendářního měsíce, případně kalendářního čtvrtletí, kalendářního pololetí nebo kalendářního roku předem (dále jen „fakturační období“)

b) ceny vypočítané z ceníku sazeb (viz příloha č. 2 „Sumarizační přehled“) dle rozsahu objednaného a provedeného Servisu. Tato cena bude fakturována měsíčně zpětně.

- 5.3 Incidentsy zapříčiněné skrytou Vadou SW nebo zaviněné Dodavatelem budou po dobu trvání záruky vyřešeny bezplatně.
- 5.4 Ceny servisu mohou být ze strany Dodavatele jednostranně měněny. Změna cen bude vždy Objednateli oznámena emailem nejpozději 3 měsíce předem.
- 5.5 Částky uvedené ve Smlouvě a jejích přílohách neobsahují DPH, které bude připočteno vždy dle platné právní úpravy.
- 5.6 Splatnost faktur je 21 dní od doručení Objednateli.
- 5.7 V případě prodlení s úhradou peněžitých závazků, je Objednatel povinen Dodavateli zaplatit úrok z prodlení, který činí 0,15 % z dlužné částky za každý den prodlení, aniž by tímto bylo dotčeno právo požadovat po Objednateli náhradu způsobené škody, popř. další smluvní pokutu, je-li stanovena.
- 5.8 V případě prodlení s úhradou peněžitých závazků ze strany Objednatele o více než 10 dnů je Dodavatel oprávněn od Smlouvy odstoupit, Dodavatel není v prodlení s plněním jakýchkoli závazků ze Smlouvy a veškeré lhůty plnění se přerušují do okamžiku úplného zaplacení, nedohodnou-li se strany jinak.

6. Záruky a odpovědnost za škodu

- 6.1 Objednatel je povinen reklamovat zjevné Vady a rozsah služeb a prací bez zbytečného odkladu po jejich zjištění.
- 6.2 Smluvní strany si výslovně sjednávají, že se nebude uplatňovat ustanovení § 2952 občanského zákoníku. Strany se dohodly na tom, že se bude hradit pouze skutečná škoda, nikoliv ušlý zisk nebo jakékoli jiné nepřímé škody.
- 6.3 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.
- 6.4 Smluvní strana, které bylo znemožněno plnit své závazky v důsledku vyšší moci dle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, neodpovídá za škody z nich vzniklé. Smluvní strana postižená vyšší mocí oznámí písemně bez zbytečného odkladu, druhé Smluvní straně zásah této vyšší moci s uvedením jejich pravděpodobné doby trvání. V opačném případě ztratí tato strana právo se na vyšší moc odvolávat. Po dobu trvání vyšší moci se pozastavují všechny lhůty plnění pro danou Smluvní stranu.

7. Součinnost a vzájemná komunikace

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré pravdivé a včasné informace a součinnost potřebnou pro řádné plnění svých závazků, vyplývajících ze Smlouvy a jejích příloh. Smluvní



strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy. Objednatel Dodavateli umožní nebo zajistí, za účelem provádění Servisu, přístup do objektů, v nichž má být Servis prováděn.

- 7.2 Smluvní strany se zavazují vzájemně komunikovat prostřednictvím svých oprávněných a pověřených osob uvedených níže.

FIRMA	ODDĚLENÍ	KONTAKT EMAIL
Dodavatel	Servis a podpora	
Objednatel	oddělení informačních služeb	epodatelna@karvina.cz

Smluvní strany jsou navzájem povinny si neprodleně sdělit jakoukoli změnu svých kontaktních osob a emailů týkajících se nahlašování Incidentů dle Smlouvy

- 7.3 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat zejména při lokalizaci Vady a její příčiny, např. v případě potřeby opětovného nasimulování vadného stavu, zajištění zálohy a obnovy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat apod., a dále při testování provedených úprav.
- 7.4 Objednatel je povinen, na základě požadavku Dodavatele, zajistit aktivní účast svého pověřeného zástupce znalého IT infrastruktury a to dle nutnosti zásahu a potřeb Objednatele a pouze pro nutnou součinnost pro provedení zásahu. Objednatel je dále povinen dodat a zprovoznit všechny prostředky softwarové i technické povahy tak, aby umožnil Dodavateli řádné a včasné plnění.
- 7.5 Objednatel je povinen poskytovat Dodavateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění dle Smlouvy. V opačném případě není Dodavatel v prodlení a lhůty a termíny se posouvají o dobu, po kterou nemůže Dodavatel plnit z důvodu neposkytnutí této součinnosti.

8. Ostatní ustanovení

- 8.1 Smluvní strany výslovně prohlašují, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv (zákon o registru smluv).
- 8.2 Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s dodávkou služeb hrazených z veřejných výdajů.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří Obchodní podmínky (dále jen „OP“) dostupné na adrese <https://www.ki-wi.cz/> a Objednatel prohlašuje, že se se s nimi seznámil, rozumí jim a bez výhrad s nimi souhlasí. Ujednání obsažená ve Smlouvě mají vždy přednost před ujednáními obsaženými v OP.
- 9.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s možností výpovědi bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce, počínající běžet od prvního dne měsíce po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé



Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva však může být vypovězena nejdříve po uplynutí jednoho roku od nabytí její účinnosti.

- 9.3 Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v aktuálním znění. Smlouvu je možné změnit pouze formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
- 9.4 Pokud některé ustanovení Smlouvy bude shledáno jako neúčinné nebo nevynutitelné, Smlouva bude posuzována jako celek s cílem zachovat původní záměr stran s tím, že neplatné ustanovení bude nahrazeno ustanovením platným, jež je obsahem a účelem původnímu ujednání nejbližší.
- 9.5 Smlouva nahrazuje veškerá případná předchozí servisní ujednání, vč. ujednání o pozáručním či mimozáručním servisu, které Smluvní strany uzavřely v minulosti.
- 9.6 Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran, nedohodnou-li se strany jinak. V případě, že Smlouva podléhá z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv (zákon o registru smluv), nabývá Smlouva platnosti podpisem Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.7 Obě Smluvní strany prohlašují, že Smlouva vyjadřuje jejich svobodnou vůli a že nebyla uzavřena pod nátlakem ani za jiných jednostranně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují svoje podpisy. Strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly a že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
- 9.8 Tato smlouva je vyhotovena elektronicky a podepsána uznávanými elektronickými podpisy oprávněných osob. Za datum podpisu se považuje údaj uvedený v časovém razítku, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.

Přílohy Smlouvy jsou:

- Příloha č.1: Úroveň služeb běžného servisu HW a SW
- Příloha č.2: Sumarizační přehled

Dodavatel:
V Brně, dne: 18.8.2020



podepsáno elektronicky

.....
Ing. Jan Slavík
výkonný ředitel

Objednatel:
V Karviné, dne:

podepsáno elektronicky

.....
JUDr. Olga Guziurová, MPA
vedoucí Odboru organizačního



PŘÍLOHA Č. 1:

ÚROVEŇ SLUŽEB BĚŽNÉHO SERVISU HW A SW

1. Úroveň služeb

V rámci poskytování služeb řešení Incidentů se Dodavatel zavazuje poskytovat a dodržovat Úroveň služeb dle následující kategorizace Incidentů a Parametrů služby:

Kategorie Incidentů:

1.1 Kategorie A: Incident s nejvyšší prioritou, má kritický dopad na funkčnost Dodávky či její části, nebo znemožňuje užívání Dodávky či její podstatné části Objednatelem nebo způsobuje vážné provozní problémy Dodávky. Systém není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční Vada znemožňující činnost systému nebo jeho částí. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele, případně může způsobit finanční nebo jiné škody. Do této kategorie patří např. nefunkční SW po dobu delší než 10 min.; opakovaná Vada funkčnosti SW více jak 5x za hodinu.

(Příklad: Úřední deska nestahuje správně dokumenty ze spisové služby, na úřední desce nejsou aktuální dokumenty.)

1.2 Kategorie B: Incident způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti Dodávky nebo její části, Dodávka nebo její část má omezení nebo je částečně nefunkční. Incident nespadá do kategorie A. Funkčnost systému nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele, lze jej dočasně vyřešit Náhradním řešením či organizačním opatřením.

(Příklad: Chybí určitá kategorie, nelze otevírat některé přílohy.)

1.3 Kategorie C: Incident s minimálním dopadem na funkcionality či celkovou funkčnost Dodávky nebo její části. Incident nespadá do kategorie A nebo B.

(Příklad: Vizuální nedostatky, delší doba odezvy na kliknutí, nefunkční odkaz na externí webové stránky nesouvisející se spisovou službou a digitální úřední deskou.)

Dodavatel je povinen u všech uvedených kategorií Incidentů zahájit práce na odstranění Vady podle sjednaného Parametru služby od nahlášení Vady v pracovní době. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele, nejpozději však podle sjednaného Parametru služby, pokud se Smluvní strany v daném případě nedohodnou jinak.



Parametr služby

SLUŽBA	PARAMETR		
	ECO	PROFI	VIP
Základní pracovní doba	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16	pracovní dny 8-16
Ohlašování Incidentu	Webový formulář	Webový formulář, emailem	Webový formulář, emailem
Reakční doba	2 BD	1 BD	0,5 BD
Doba vyřešení Incidentu SW			
• kategorie A	3 BD	2 BD	1 BD
• kategorie B	5 BD	3 BD	2 BD
• kategorie C	min. 10 BD	10 BD	5 BD
Incidenty HW			
• servis on-site (servisní zásah v místě)	5 BD	4 BD	3 BD
Doba vyřešení Incidentu HW	dle dostupnosti ND	15 BD*	5 BD*
Držení náhradních dílů (ND)	NE	ANO**	ANO*
CENA/MĚSÍC	900 Kč	3.000 Kč	5.000 Kč

*vyjma venkovních LCD monitorů (držení ND venkovního LCD monitoru lze sjednat dohodou v úrovni VIP)

**vztahuje se pouze na PC a AIO



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

2. Řešení Incidentů

Služba Řešení Incidentů zahrnuje analýzu a řešení Incidentů.

2.1 Dodavatele se zavazuje vyřešit pro Objednatele veškeré Incidenty v souvislosti s Dodávkou, a to Incidenty:

- zjištěné Dodavatelem
- určené na základě požadavku Objednatele bez zbytečného prodlení tak, aby minimalizoval jejich dopady na obchodní činnost Objednatele

2.2 Řešení Incidentů je procesem, který se skládá z následujících kroků:

KROK	POPIS	ODPOVĚDNOST OBJEDNATELE	ODPOVĚDNOST DODAVATELE
Identifikace Incidentu	Dodavatel identifikuje chování, které se liší od očekávání	Záznam Incidentu do evidence (Helpdesk) s detailním popisem projevů Vady, činnosti předcházející projevu a jak se Objednatel pokoušel Vadu odstranit, včetně přílohy (screenshoty, chybových hlášek, apod.)	Provoz Helpdesku pro evidenci Incidentu
Analýza Incidentu	Příčina Incidentu je identifikována	Pokud je to potřeba, poskytnout dodatečné informace	Identifikovat příčinu Incidentu
Řešení Incidentu / Náhradní řešení	Je navrženo řešení Incidentu nebo Náhradní řešení, včetně časového odhadu náročnosti a rizik	Rozhodnout o způsobu řešení, popř. schválit navržené řešení nebo Náhradní řešení.	Navrhnout použitelné řešení Incidentu nebo Náhradní řešení.
Vyřešení / implementace Náhradního řešení	Řešení je vytvořeno a otestováno Dodavatelem na jeho prostředí	-	Navržené a schválené řešení vytvořit a otestovat na svém prostředí.
Předání řešení	Instalace, skripty, konfigurace a data jsou předány Objednateli včetně release notes a instrukcí k implementaci	Objednatel do 5-ti pracovních dnů provede akceptační testy	Dodat řešení, včetně release notes a instrukcí k implementaci.
Instalace řešení	Řešení je instalováno do prostředí Objednatele	Nainstalovat dodané řešení či poskytnout součinnost pro instalaci	Instalovat řešení nebo pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro instalaci řešení
Vyřešení/přijetí Náhradního řešení	Odpovědná osoba Objednatele potvrdí přijetí řešení/Náhradního řešení	Provést dohodnuté akceptační testy nebo procedury	Pokud je to potřeba, poskytnout podporu pro přijetí řešení
Informování uživatelů Objednatele / školení	Všichni relevantní uživatelé Objednatele jsou seznámeni s řešením / Náhradním řešením a jsou schopni ho používat	Poskytnout informace svým uživatelům/vyškolit uživatele	Poskytnout Objednateli všechny relevantní informace ve sjednané formě

Uvedené kroky není nutno použít ve všech případech řešení Incidentů.



- 2.3 Hlášení Incidentů bude probíhat primárně prostřednictvím Helpdesku. V případě hlášení Incidentu telefonicky je Objednatel povinen následně Incident nahlásit na Helpdesk. Bez nahlášení Incidentu na Helpdesk nezačínají běžet lhůty k jejich plnění.
- 2.4 Dodavatelem uvedené předpokládané náklady k navrhovanému řešení Incidentu se mohou změnit podle skutečně vynaložených nákladů. Zjistí-li Dodavatel při řešení Incidentu, že náklady budou vyšší o více než 20 % oproti původně odhadovaným nákladům, je povinen o tom písemně – emailem Objednatele informovat a vyžádat si s touto změnou jeho souhlas.
- 2.5 Objednatel je odpovědný za zajištění součinnosti svých osob a třetích stran, které se mají účastnit řešení Incidentu.
- 2.6 Požadavek na řešení Incidentu je možné zadat kdykoliv. V případě zadání požadavku mimo Základní dobu služeb je řešení zahájeno a lhůta pro vyřešení počíná běžet od počátku příštího období Základní doby služeb.
- 2.7 Řešení Incidentu může zahrnovat (1) změnu zdrojového kódu nebo (2) jiný druh řešení.
- a) Změna zdrojového kódu – opravné změny zahrnující přizpůsobení zdrojového kódu
 - b) Jiný druh řešení – jakýkoli jiný druh řešení (např. změnové konfigurace, restarty, editace databází atd.)
- 2.8 Objednatel je povinen bez zbytečného odkladu poskytnout Dodavateli přímý (vzdálený) přístup do produkční verze daného Produktu, takový přístup je předpokladem účinného řešení Incidentů. Způsob poskytnutí vzdáleného přístupu je blíže popsán v odst. 3.7 Smlouvy.
- 2.9 Realizace řešení Incidentů mohou zahrnovat také Náhradní řešení, aby tak byly splněny definované Úrovně služeb. Náhradní řešení může být implementováno pouze se souhlasem Objednatele. Implementace Náhradního řešení nezbavuje Dodavatele povinnosti odstranit Vadu, která byla skutečnou příčinou Incidentu.
- 2.10 Incident je považován za vyřešený, pokud vyřešení schválil a akceptoval Objednatel.
- 2.11 V rozsahu, v jakém řešení Incidentu vyžaduje změnu Dodávky, se uplatní ustanovení upravující Změnové služby.

3. Změnové služby

- 3.1 V případě, že Objednatel požaduje implementování změny nebo poskytnutí jiných služeb, jedná se o změnový požadavek. Objednatel zadá takový požadavek v písemné podobě Dodavateli, kde specifikuje změnový požadavek, tj. uvede detaily změny nebo dalších služeb, které požaduje provést
- 3.2 Dodavatel odpoví Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, a sdělí, zda je schopen změnu či další služby provést a pokud ano, předá Objednateli nabídku provedení změny či dalších služeb, ve které bude specifikována cena a termíny plnění.
- 3.3 Strany budou spolupracovat v dobré víře, aby dosáhly shody na podmínkách provedení požadované změny či poskytnutí dalších služeb, zejména zohlední rozsah a podstatu daného změnového požadavku, dopad na Dodávku a Úrovně služeb, dostupnost zdrojů a odbornost Dodavatele k implementaci takové změny či dalších služeb, související cenu a časový rámec, kdy bude změna či služba implementována.



- 3.4 Objednatel nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany nedohodnou jinak, potvrdí, zda přijímá nabídku Dodavatele a za tím účelem odešle Dodavateli závaznou objednávku na provedení změnového požadavku.
- 3.5 Žádná ze stran není změnovým požadavkem vázána, dokud takový změnový požadavek písemně neschválí obě smluvní strany.
- 3.6 Dodavatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí k tomu, aby přijal jakýkoliv změnový požadavek Objednatele s ohledem na obvyklé ceny dohodnuté v této smlouvě a dostupnost zdrojů Dodavatele, a to zejména v případech, kde jsou změny vyžadovány zákonem nebo státními či soudními orgány.
- 3.7 Dodavatel fakturuje Objednateli cenu a další dohodnuté výdaje za každý změnový požadavek v souladu s dohodnutou cenou.
- 3.8 Dodavatel může navrhopvat změny Dodávky. Dodavatel poskytne analýzu dopadu pro takový návrh změny, která bude mimo jiné obsahovat popis prací, orientační dobu provedení a cenu.

4. Sankce za prodlení

- 4.1 V případě prodlení Dodavatele s plněním, vzniká Objednateli právo požadovat smluvní pokutu dle kategorie Incidentu ve výši:
- a) V případě problémů kategorie A ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě problémů kategorie B ve výši 250,- Kč za každý započatý den prodlení.
 - c) V případě problémů kategorie C ve výši 100,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 4.2 Počátek běhu lhůt pro zahájení prací na odstraňování Incidentu se počítá od okamžiku prvního nahlášení poruchy Objednatelem na Helpdesku Dodavatele. V případě, že Dodavatel obdrží hlášení problému mimo Základní dobu služeb, lhůty pro zahájení prací na odstraňování problémů začínají běžet od začátku Základní doby služeb následujícího pracovního dne.
- 4.3 Celková částka smluvních pokut, která může být uplatněna za měsíc, je vždy limitovaná do poloviny výše měsíčního paušálu, max. výše smluvní pokuty však může dosáhnout 100.000,- Kč. Na faktuře vydané Dodavatelem bude zvlášť uvedený měsíční paušál a smluvní pokuta.
- 4.4 Objednatel není oprávněn uplatňovat smluvní pokutu, pokud Dodavatel nedodrží Úroveň služeb bez svého zavinění, například z následujících důvodů:
- a) Dodávka nemůže být provozována z důvodu selhání na straně Objednatele či třetí strany, za kterou Dodavatel neodpovídá
 - b) Objednatel neposkytuje součinnost v souladu s ustanoveními této smlouvy
 - c) Plánované odstávky
 - d) Vyšší moc definovaná Smlouvou, jejími přílohami, resp. OP
- 4.5 V případě oprávněného odmítnutí poskytnutí služeb údržby a servisní podpory Dodavatelem v důsledku jednání či opomenutí ze strany Objednatele, poskytne Dodavatel na žádost Objednatele asistenci, která bude účtována zvlášť na základě vynaloženého času v souladu se sazbami stanovenými ve smlouvě.



PŘÍLOHA Č. 2:
SUMARIZAČNÍ PŘEHLED

1. Ceník sazeb

POLOŽKA	SAZBA NESMLUVNÍ
minimální účtovací jednotka servisu	30 min
technik	1.300 Kč/hod
technik IT	1.500 Kč/hod
grafik, projektový vedoucí	1.800 Kč/hod
programátor, konzultant	2.000 Kč/hod
práce v mimopracovní době	+100%
expres servis do 24 hodin - následující pracovní den	+200%
technik na cestě	650 Kč/hod
neoprávněná reklamace	800 Kč
doprava	20 Kč/km, min. 800 Kč

2. Parametry služby běžného servisu HW a SW

nesjednáno



OBSAH • KDYKOLIV • KDEKOLIV

3. Sumarizace zařízení, servisu a nákladů

DODÁVKA HW	LOKACE	POČET	ID
OIK Classic Wall 46 ⁽¹⁾	Karola Šliwky 618, Karviná	1	S4M68342
OIK Classic Panel 43 ⁽²⁾	Karola Šliwky 50, Karviná	1	S4PY0663
CELKEM HW	-	2	-
DODÁVKA SW	LOKACE	POČET	ID
SW Ki-Wi Kiosk ⁽¹⁾	Karola Šliwky 618, Karviná	1	8EDA1BE6
SW Ki-Wi Kiosk ⁽²⁾	Karola Šliwky 50, Karviná	1	9C349497
CELKEM SW	-	2	-
SERVIS	CENA / MĚSÍC	POČET	CELKEM / MĚSÍC
Parametr ECO, PROFI nebo VIP	nesjednáno	-	nesjednáno
Profylaxe HW	nesjednáno	-	nesjednáno
Maintenance SW	460 Kč	2	920 Kč
Vzdálená správa	nesjednáno	-	nesjednáno
Držení ND	nesjednáno	-	nesjednáno
Hosting a záloha webové ÚD	1.000 Kč	2	2.000 Kč
CELKEM/MĚSÍC	-	-	2.920 Kč



Fakturační období	kalendářní měsíc
Typ vzdáleného přístupu	trvalý
Technologie vzdáleného přístupu	<i>dle odst. 3.8 a) smlouvy</i>

