# Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

1. **Smluvní strany**

**BCV solutions s. r. o.** (dále jen Poskytovatel)

se sídlem: 7. května 1168/70, 149 00 Praha 4 - Chodov

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 136075

IČO: 28360851

DIČ: CZ28360851

bankovní spojení: XXXX

zastoupena: Ing. Lukášem Cirkvou, jednatelem

**Ministerstvo zahraničních věcí** (dále jen Objednatel)

se sídlem: Loretánské náměstí 5, 118 00 Praha 1 - Hradčany

IČO: 45769851

DIČ: CZ45769851

zastoupena: Ing. Tomášem Pešavou, ředitelem odboru aplikací a informačních služeb

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen smlouva).

1. **PŘEDMĚT SMLOUVY**
2. Předmětem plnění je podpora prostředí nHUA objednatele (dále jen nHUA), která zahrnuje:
	* + - Service desk
			- Disponibilní kapacitu
3. Disponibilní kapacita je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele pro řešení servisních událostí v daném kalendářním měsíci.
4. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
5. **TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ**
6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli předmět smlouvy a to ode dne účinnosti této smlouvy.
7. Místem plnění této smlouvy je sídlo objednatele.
8. **ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ A VYKAZOVÁNÍ SLUŽEB**
9. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen Service desk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://proj.bcvsolutions.eu/redmine> . Service desk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob Objednatele, které mohou zadávat požadavky je uveden v Příloze č. 2.
10. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Service desk dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty nebo telefonem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
11. Pro poskytnutí příslušné služby je nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele u Objednatele. Je stanoven den v týdnu (On-site day), kdy jsou služby v minimálním rozsahu 8 hodin poskytovány. Změna tohoto dne rozsahu či poskytnutí dalších služeb je vždy na dohodě obou smluvních stran. Služby nelze poskytnout formou vzdáleného připojení.
12. Cena za poskytnuté služby měsíční podpory, bude účtována měsíčně zpětně. Podkladem pro fakturaci budou Výkazy činností, které byly Poskytovatelem realizovány za fakturované období (měsíc podpory). Výkaz činnosti je uveden v Příloze č. 3 a bude předán objednateli v den provedení služeb (On-site day). Předaný výkaz činnosti se považuje ze strany objednatele za odsouhlasený, pokud k němu nemá objednatel připomínky do tří (3) pracovních dní od předání výkazu poskytovatelem.
13. **KOMUNIKACE**
14. Seznam odpovědných osob objednatele, které jednají v technických záležitostech plnění této smlouvy, včetně jejich telefonních a emailových adres, je k dispozici oběma smluvním stranám jako příloha 2 této smlouvy a může být dle potřeby aktualizován.
15. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).
16. Smluvní strany mají právo změnit kontaktní osoby po vzájemném odsouhlasení. O této změně bude pořízen oboustranně podepsaný zápis.
17. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy mohou být prováděny telefonicky.
18. **POVINNOSTI POSKYTOVATELE**
19. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
20. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
21. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů nebo neodborným zásahem Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
22. **POVINNOSTI OBJEDNATELE**
23. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
24. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
25. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci předmětu této smlouvy, zejména jejich součinnost při přezkoumání zadaných požadavků.
26. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému nHUA (dat i programů) tak, aby bylo možné v případě výpadku data i služby zcela obnovit.
27. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do informačních systémů navázaných na nHUA, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do informačních systémů navázaných na nHUA bez pozvání Poskytovatele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací Poskytovatelem, doporučuje Poskytovatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí informačních systémů navázaných na nHUA před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskytovatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.
28. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v aplikaci Service Desk prioritu.
29. V případě, že je Objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy objednatel své peněžité závazky vůči Poskytovateli úplně uhradí.
30. **CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**
31. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. II. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
32. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za služby, dle čl. II cenu stanovenou dohodou ve výši XXXX,- Kč bez DPH (slovy: „XXXX“) za každou hodinu využití disponibilní kapacity v pracovní době.
33. V případě čerpání ad-hoc služeb, nad rozsah disponibilní kapacity, dle specifikace uvedené v příloze č. 1 smlouvy, bude účtována:
	* hodinová sazba XXXX,- Kč (slovy: XXXX ) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění mimo pracovní dobu
34. Objednatel se zavazuje zaplatit výše uvedené sazby za služby poskytovatele pouze v případě, že budou uvedeny ve Výkazu činností, v příloze č. 3 této smlouvy. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
35. Podkladem pro placení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
36. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od data DUZP. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní, od data doručení faktury objednateli
37. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet poskytovatele.
38. **TRVÁNÍ SMLOUVY**
39. Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto Smlouvu na dobu neurčitou. Smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu obou smluvních stran.
40. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí, kterékoliv ze smluvních stran a to i bez udání důvodu.
41. Výpovědní doba činí tři 3 měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
42. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.
43. **SMLUVNÍ SANKCE**
44. V případě prodlení Objednatele s plněním jeho závazku podle čl. VII. odst. 7 této smlouvy, je poskytovatel oprávněn žádat a objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo poskytovatele na náhradu způsobené škody. Poskytovatel písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
45. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých dodání disponibilní kapacity v předem domluvený den (On-site day), je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny měsíčního plnění, za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.
46. Maximální celková výše smluvních pokut v daném kalendářním měsíci nesmí překročit částku měsíčního poplatku za poskytované služby.
47. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí.
48. **MLČENLIVOST**
49. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných a utajovaných informacích a skutečnostech, o kterých se dozví v průběhu plnění této smlouvy. Tyto informace musí být výslovně označeny jako důvěrné. Třetí osobě lze takovéto informace a skutečnosti poskytnout pouze z důvodu, je-li to nezbytné pro splnění této smlouvy, a teprve poté, co byla zavázána povinností mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.
50. V případě pochybností zda určitá informace nebo skutečnost je považována za důvěrnou či nikoliv, požádá příslušná smluvní strana druhou stranu o vysvětlení a do doby, než obdrží vyjádření, bude s předmětnou informací nebo skutečností nakládat jako s důvěrnou.
51. Bude-li jedna ze smluvních stran povinna porušit závazek mlčenlivosti na základě právního předpisu, sdělí to obratem písemně druhé straně. Smluvní strany se v takovém případě dohodnou na nejvhodnějším způsobu zpřístupnění předmětné informace nebo skutečnosti.
52. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
53. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
54. Tato smlouva je vyhotovena ve třech exemplářích, z nichž každým má sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
55. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
56. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat věcně příslušný soud se sídlem v Praze.
57. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
* Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb
* Příloha č. 2 - Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události
* Příloha č. 3 – Výkaz činností
1. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

|  |  |
| --- | --- |
|  V Praze dne:  |  V Praze dne:  |
|  |  |
| …………………………………………………. | …………………………………………………. |
| Za objednatele | Za Poskytovatele: |

**Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb**

Cílem nabízené podpory je zajištění bezproblémového chodu a dalšího rozvoje identity managementu. Nabízené kapacity budou využity kromě standardní podpory i pro další rozvoj prostředí a jeho aktualizaci, vzhledem k změnám ve společnosti. Rozsah podpory vychází z našich zkušeností s podporou a rozvojem obdobných prostředí.

**Rozsah podpory**

Podpora zahrnuje následující služby:

* Disponibilní kapacita (pro incident management a rozvoj)

|  |
| --- |
|  |
| Rozsah podpory | 5x9 (08:00-17:00) |
| Komunikační kanály | Service desk aplikace, email, telefon |
| Disponibilní kapacita specialisty | Dle čerpání v daném kalendářním měsíci  |

**Komunikační kanály**

* **Service desk:** XXXX
* **Email:** XXXX
* **Telefon:** XXXX

Poskytovatel vede elektronicky evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

O službách poskytnutých v průběhu každého On-site day vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.

**Způsob poskytování podpory pro realizaci nových požadavků a servisních zásahů on-site**

Předmětem poskytované služby je řízení a zajištění úspěšného nasazení oprav, nově napojovaných aplikací, verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí NHUA objednatele.

Odpovědný zástupce objednatele předá svůj požadavek na provedení služby prostřednictvím kontaktních bodů Poskytovatele. Následně je zpětně kontaktován Poskytovatelem a je zkonzultována časová náročnost požadavku. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku.

**Reakční doba**

Pro službu byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řízení změn do **48** pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele.

**Cenová kalkulace**

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena bez DPH** |
| Cena za 1 hodinu disponibilní kapacity  | XXXX |
| Cena za 1 hodinu víceprací mimo pracovní dobu (pouze po vzájemné dohodě).  | XXXX |

**Příloha č. 2 – Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události**

* **Telefonický kontakt** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00
* **Elektronická pošta** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00, kromě plánovaných výpadků služby elektronická pošta.
* **Servis-desk** - Tento kanál je přístupný 24/7, kromě plánovaných výpadků této služby

**Zodpovědná osoby na projektu za Poskytovatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno** | **XXXX** |
| Pozice | XXXX |
| Tel. | XXXX |
| E-mail | XXXX |
| **Jméno** | **XXXX** |
| Pozice | XXXX |
| Tel. | XXXX |
| E-mail | XXXX |

**Zodpovědné osoby na projektu za Objednatele:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jméno** | **XXXX** |
| Pozice | XXXX |
| Tel. | XXXX |
| E-mail | XXXX |
| **Jméno** | **XXXX** |
| Pozice | XXXX |
| Tel. | XXXX |
| E-mail | XXXX |

**Příloha č. 3 – Výkaz činností**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Výkaz činností |  |  |
| Jméno Konzultanta:  |  |  | Společnost BCV solutions s.r.o. |  |  |
| Pořadové číslo výkazu: |  |  | Projekt nHUA na MZV |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Popis činnosti** | **Čas** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem:** |  |

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě.

**Datum:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  | **Podpis** **zákazníka** |  | **Podpis** **konzultanta** |  |