

# Smlouva o poskytování servisních služeb

Číslo smlouvy dle Poskytovatele: S-DP-25012017-01

Číslo smlouvy dle Objednatele:

## Smluvní strany:

1. **YOUR SYSTEM, spol. s r.o.**

se sídlem Türkova 2319/5b, Praha 4 – Chodov, 149 00

zastoupený RNDr. Martinem Nehasilem, jednatelem

IČ: 00174939

DIČ: CZ00174939



zapsáný v obchodním rejstříku: vedeném městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 72

dále jen „Poskytovatel“

a

2. **Městská část Praha 18**

se sídlem Bechyňská 639, 199 00 Praha 9

zastoupený Mgr. Ivanem Kabickým - starostou

IČ: 00231321

dále jen „Objednatel“

Poskytovatel a Objednatel dále společně jen "Smluvní strany" a každý samostatně též jako "Smluvní strana" uzavírají tuto smlouvu o poskytování servisních služeb dle ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen "smlouva") Předmětem této smlouvy je průběžná údržba a servis zařízení a služeb pořízených Objednatelem v rámci zakázky ICT Letňany ICT 2015 – část zakázky **Document management system**. Dokumentace zakázky ICT Letňany ICT 2015 je k dispozici na internetové adrese <http://www.e-zakazky.cz/Profil-Zadavatele/8c5e872d-fdc4-4abc-a596-6b221f32f80a/Zakazka/P15V00000003>.

## 1. Základní pojmy

Níže v textu odstavce 1. jsou definovány pojmy používané v této smlouvě:

Termín	Význam
Dostupnost	Procentní vyjádření času, po který má být služba (aplikace) dostupná pro uživatele vůči celkovému času určenému standardním harmonogramem provozu.
Odezva	Čas mezi iniciací procesu (vstup dat, telefonní ohlášení, odeslání e-mailu) a získání příslušného výstupu (potvrzení transakce, telefonní odpověď, odpověď na e-mail).
Spokojenost uživatele	Měřítka uživateli vnímané výkonnosti a kvality služby ve srovnání s jejich očekáváním; měřeno pravidelnými dotazníkovými průzkumy s důrazem na relativní změnu.
Spolehlivost	Počet výpadků nebo poruch příslušné služby za měřenou periodu.
Zátěž	Úroveň požadavků / aktivit, při jejímž překročení nemusí být zajištěna požadovaná úroveň služby.

### 1.1. Zástupce Poskytovatele

Je pověřenou osobou Poskytovatele, který je oprávněn:

- spolu se zástupcem Objednatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Objednatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy.

### 1.2. Zástupce Objednatele

Jedná se o pověřeného pracovníka Objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny v příloze č. 1,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu zástupcům Poskytovatele dle přílohy č. 3, čl. I této smlouvy
- spolu se zástupcem Poskytovatele minimálně jednou za půl roku vyhodnocovat plnění služeb dle katalogu,
- jednat se zástupcem Poskytovatele o změnách katalogu služeb a jejich případný dopad na cenu předmětu smlouvy,
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb dle katalogu,
- objednávat od Poskytovatele služby nad rámec této smlouvy,
- nahlašovat závady a požadavky na služby dle katalogu na servisní linku Poskytovatele.

### 1.3. Zástupci smluvních stran

Zástupci smluvních stran jsou definováni v příloze č. 3 smlouvy.

## 2. Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby dle standardního katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1 smlouvy a dle podmínek této smlouvy a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za tyto služby dle čl. 7 této smlouvy.

## 3. Požadavky na služby

### 3.1. Obecné zásady

- Poskytovatel bude zajišťovat dosahování úrovně služeb definované pro jednotlivé prvky služeb a jejich uživatele v tomto dokumentu a jeho přílohách.
- Poskytovatel bude v předstihu informovat partnery a uživatele v případě nutných přerušení a omezení v poskytování služeb.
- Servisní zásahy budou organizovány Poskytovatelem po dohodě s Objednatelem.
- Zástupce Objednatele potvrdí řádné provedení služby a funkčnost celkového systému.

### 3.2. Zásady sledování úrovně služeb

- Každá služba je charakterizována výčtem prvků služby z katalogu služeb (příloha č. 1 smlouvy) a poskytována v dohodnutém místě (lokalita, zařízení).
- Pro poskytované služby jsou specifikovány zejména následující položky (viz katalog služeb – příloha č. 1 smlouvy):
  - prvky služby;
  - místo dodání služby;
  - požadované úrovně služby;
  - postupy vykazování dosahované úrovně služeb;
  - zodpovědnosti Poskytovatele služeb a partnerů.

- c) Změny specifikace jsou možné po vzájemné dohodě, stvrzené podpisem dodatku této smlouvy. Poskytovatel zavede dohodnuté změny nejpozději do pěti pracovních dnů po odsouhlasení specifikace. Do zavedení změny zůstává v platnosti dosavadní specifikace.
- d) Pro sledování vykazování úrovně poskytovaných služeb byla dohodnuta perioda 3 měsíce.

## 4. Organizace a řízení poskytování služeb

### 4.1. Role a zodpovědnosti Poskytovatele

Zástupce pro služby:

Zástupce pro služby je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosažené úrovně služeb,
- styk se zástupcem Objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

(Poskytovatel definuje zástupce pro služby - viz. příloha č. 3 smlouvy)

### 4.2. Role a zodpovědnosti Objednatele

Uživatelé:

Uživatelé využívají služby poskytované na základě tohoto dokumentu a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy.

Zástupce Objednatele:

Zástupce (kontaktní osoba) reprezentuje Objednatele při jednání s Poskytovatelem služeb v rámci tohoto dokumentu. Zástupce se účastní pravidelných vyhodnocení poskytovaných služeb a předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování tohoto dokumentu. Zástupce je osobou, oprávněnou k hlášení požadavků na servis Poskytovateli.

(Objednatel definuje své zástupce pro služby - viz. příloha č. 3 smlouvy)

### 4.3. Řízení poskytování služeb

Sledování (měření) úrovně poskytovaných služeb zajišťuje Poskytovatel. Rozsah potřebné spolupráce Objednatele musí být předem dohodnut pro každý prvek služby a je dokumentován v katalogu služeb.

Poskytovatel zajišťuje konání pravidelných schůzek svého zástupce pro služby se zástupcem Objednatele vždy do 15 pracovních dnů po skončení měřené periody. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- plnění předmětu smlouvy (dle odst. 2. za minulé období),
- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy,
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců firem.

## 5. Utajení informací

1. Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotyčná strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou informace označené jako důvěrné, nesmí strana, které byly tyto informace poskytnuty, je prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy).

2. Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajícího se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
3. Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
4. Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
  - veřejně dostupné;
  - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran;
  - jejichž prozrazení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat po dobu platnosti této smlouvy i po skončení její platnosti vůči třetím osobám mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s předmětem smlouvy, zejména o standardech a technologiích Objednatele. Veškeré ústní a písemné informace předané Objednatelem bude považovat za důvěrné. V případě nedodržení ustanovení tohoto odstavce smlouvy je Objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

## 6. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
2. Poskytovatel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti na pracovištích Objednatele k ohrožení života a zdraví pracovníků Objednatele nebo dalších osob.
4. Poskytovatel upozorní Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti na pracovištích Objednatele vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména, že nepředá tyto třetí straně.

## 7. Cena díla

1. Cena za předmět smlouvy dle čl. 2. je na základě dohody smluvních stran stanovena měsíčním paušálním poplatkem a činí 5 000,-Kč (slovy: pět tisíc korun českých) bez daně z přidané hodnoty. V této ceně je zahrnuta práce, doprava a čas Poskytovatelů jednotlivých služeb ze sídla Poskytovatele do místa Objednatele. V paušálním poplatku nejsou zahrnuty ceny náhradních dílů, či ceny dalších nutných prostředků pro odstranění závady.
2. Cenu dle odst. 1. tohoto článku uhradí Objednatel měsíčně na základě daňového dokladu Poskytovatele s dobou splatnosti 30 dnů ode dne doručení Objednateli. Fakturovaná částka se bude skládat z paušálního poplatku za ukončené období a případné částky za poskytnuté služby nad rámec této smlouvy, které budou dokladovány potvrzeným zakázkovým listem ze strany Objednatele.
3. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů.

## 8. Autorská práva a vlastnictví díla

Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Poskytovatel provádí servisní služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

## 9. Smluvní pokuty

1. Každý měsíc bude provedeno vyhodnocení splnění kvalitativních požadavků na služby. V případě nesplnění kvalitativních požadavků za daný měsíc, má Objednatel právo snížit za daný měsíc cenu služby o 5 %.
2. Opozdí-li se Objednatel s poukázáním platby dle čl. 7. této smlouvy, zaplatí Poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý den prodlení.

## 10. Záruka a odpovědnost za vady a škody

1. Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Poskyvatele. Poskyvatel odpovídá za vady svého plnění způsobené:
  - a) Pracovníkem (pracovníky) Poskyvatele;
  - b) Plněním, které je odchýlné od této smlouvy;
  - c) Dle ustanovení § 2615 a následujících občanského zákoníku
2. Objednatel uplatní nárok na odstranění vad a to písemně na adrese Poskyvatele uvedené v této smlouvě. Nárok na odstranění vad musí být uplatněn vždy písemně a vady musí být srozumitelně a dostatečně popsány.
3. Poskyvatel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně Objednatelem nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení obvyklých provozních postupů.
4. Vady, za které odpovídá Poskyvatel, je Poskyvatel povinen odstranit na své náklady.
5. Smluvní strany se dohodly výslovně na omezení nároků Objednatele na náhradu škody vzniklé mu z důvodu porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou Objednatelem tak, že v souhrnu nárok na náhradu škody nepřekročí trojnásobek průměrné měsíční odměny za služby poskytované Poskyvatelem dle této smlouvy Objednateli. Průměrná měsíční odměna se vypočte za období posledních dvanácti měsíců před vznikem škody. Objednateli vzniká nárok jen na náhradu skutečné škody, nikoli na náhradu ušlého zisku, následné škody nebo nemajetkové újmy.

## 11. Salvátorská klauzule

Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží hospodářskému účelu neplatného ustanovení.

## 12. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní dobou 3 měsíce. Výpovědní doba započíná prvním dnem prvního měsíce po doručení písemné výpovědi této smlouvy druhé straně.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemnou formou se souhlasem obou smluvních stran.
4. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Ničméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Ničméně, Poskyvatel má právo s předchozím písemným souhlasem Objednatele provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí. Poskyvatel i Objednatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postoupit své případné nesplacené peněžní pohledávky plynoucí z plnění této smlouvy.
5. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení obchodního zákoníku v platném znění a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.

6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1, 2, 3, 4, 5 a 6.
7. Veškerá ustanovení této smlouvy jsou považována za důvěrná. Z tohoto důvodu je žádána ze smluvních stran neposkytné k dispozici třetí straně (třetím osobám) a přijme veškerá opatření, aby se smlouva nedostala do nepovolných rukou.
8. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
9. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.  
Podpisem této Smlouvy Objednatel potvrzuje, že si Smlouvu přečetl, s jejím obsahem souhlasí a závazky v ní uvedené přebírá, Objednatel dále prohlašuje, že Smlouva neobsahuje doložky, které by bylo možné přechýst jen se zvláštními obtížemi ani doložky, které by pro něj byly nesrozumitelné a že mu byl obsah Smlouvy dostatečně vysvětlen. Objednatel dále prohlašuje, že tato Smlouva neobsahuje doložky, které by pro něj byly zvláště nevýhodné.

V Praze dne: 02 -02- 2017

V Praze dne: 25.1.2017

Za objednatele:

Za zhotovitele:

Mgr. Ivan Kabický  
Starosta

RNDr. Martin Nehasil  
jednatel

**DOLOŽKA**

..... potvrzujeme ve smyslu § 43 z.č. 131/2000/Sb.  
že byly splněny podmínky pro platnost  
tohoto právního úkonu.  
Pověření členové  
zastupitelstva městské části Praha 18

V Praze dne 02 -02- 2017

## Příloha č. 1 smlouvy - Katalog poskytovaných služeb

### Služby technické podpory DMS

---

#### Technická podpora DMS

- Správa operačního systému serveru, řešení požadavků na součinnost s interním IT
- Instalace opravných balíčků, aktualizace instalovaných modulů potřebných pro provoz Alfresco DMS
- Kontrola běhu systému na úrovni manuální kontroly jednotlivých částí HTTP, OpenOffice server, Aplikační server, Databáze, lokální FW, OS.
- Řešení bezpečnostních incidentů na úrovni sítě/HTTP provozu
- Správa Alfresco systému DMS, kontrola stavu DMS repository, správa oprávnění, zakládání nových repository
- Helpdesk - sběr a předávání incidentů v pracovní době

Technická podpora zahrnuje následující činnosti:

1. Služby Help DESK (v režimu 8x5, tj. 8 hodin v běžné pracovní době všechny pracovní dny)
2. Telefonická podpora při řešení problémů—Hot Line
3. Dálková služba /vzdálený přístup/
4. Případné opodstatněné reklamace díla nejsou součástí uvedených služeb záručního servisu a jsou řešeny bezplatně v souladu se záručními podmínkami.

**Tabulka 1:** Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií)

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba
Vysoká	<ul style="list-style-type: none"><li>• systém DMS nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat,</li><li>• nebo DMS lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešení</li><li>• nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí DMS</li></ul>	do 4 pracovních hodin v pracovních dnech
Střední	<ul style="list-style-type: none"><li>• nefunguje některá z méně důležitých funkcí DMS</li><li>• problémy s výkonem u důležitých funkcí DMS</li></ul>	do 6 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin
Nízká	<ul style="list-style-type: none"><li>• ostatní problémy</li></ul>	do 24 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin



## Příloha č. 5 smlouvy

### Pravidla pro hlášení požadavků

- Veškeré požadavky budou vždy hlášeny přes Helpdesk poskytovatele.
  - Požadavky obdržené mimo výše uvedené komunikační kanály mohou být považovány za neplatné.
  - Kontaktní bod c) dle přílohy č. 4 smlouvy je možno použít 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Ostatní body pak dle dostupnosti specifikované **Přílohou č. 1. Katalog služeb**. Odezva na hlášení se dále řídí standardními nebo smluvními servisními podmínkami.
  - Požadavky budou hlášeny výhradně smluvně dohodnutými oprávněnými osobami Odběratele, které jsou uvedeny v **Příloze č. 3 - „I. Zástupce pro služby Objednatele“**.
  - Operátor Call centra přijme hlášení závady a předá ho technikovi odpovědnému za provedení servisního zásahu.
  - Evidence a správa požadavků bude realizována v informačním systému Poskytovatele.
  - V rámci hlášení požadavku bez ohledu na jeho charakter budou Poskytovatelem vždy požadovány a Odběratelem vždy poskytnuty základní identifikátory pro co nejrychlejší a nejefektivnější řešení:
    - a) Příjmení a jméno oprávněné osoby nebo přidělený identifikátor ID
    - b) Telefonické spojení na kontaktní osobu
    - c) E-mailová adresa na kontaktní osobu
    - d) Lokalita
    - e) Kontaktní údaje na další zainteresované osoby
    - f) Datum a hodina vzniku (zjištění) závady (jedná-li se o závadu)
    - g) Druh technologie nebo typ zařízení, kterého se požadavek týká
    - h) Přesný popis požadavku, závady.
- Veškerá platná hlášení slouží jako závazná objednávka pro provedení zásahu. Veškerá hlášení jsou u Poskytovatele archivována nejméně po dobu jednoho roku.
- Každé hlášení závady na Helpdesk Poskytovatele se ihned zavádí do informačního systému Poskytovatele, a na e-mail Objednatele automaticky odchází potvrzení o evidenci, kde jsou uvedeny veškeré vstupní údaje o hlášeném případě.
- Průběh celého servisního případu je zaznamenán
- a) v informačním systému Poskytovatele
  - b) na Servisním protokolu
- kde jsou obsaženy informace o hlášení případu a jeho řešení. Na servisním protokolu potvrzuje Objednatel provedení oprav(y), které nejsou nebo nemohou být řešeny pomocí vzdáleného přístupu. Servisní případy budou také zaznamenány v reportu dle přílohy č. 2 smlouvy.