

Servisní smlouva č. 224/IDCZ/2020

Smluvní strany

Město Mariánské Lázně

Sídlo: Ruská 155/33, 353 01 Mariánské Lázně

Jednající: starosta Ing. Martin Kalina

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., [REDACTED]

IČ: 00254061

DIČ: CZ00254061

Datová schránka: bprbqms

dále jen Odběratel na straně jedné

ID.EST CZ, s.r.o.

Sídlo: Sochorova 3178/23, 616 00 Brno - Žabovřesky

Jednající: Ing. Ján Živčic, jednatel

Bankovní spojení: ČSOB a.s., [REDACTED]

IČ: 02290812

DIČ: CZ02290812

spisová značka OR: Krajský soud v Brně, vložka C 80779

dále jen Dodavatel na straně druhé,

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány se v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na následujícím znění smlouvy:

1. Předmět plnění

- 1.1 Předmětem smlouvy je dodávání Aktualizací softwaru IS Magma HCM (dále jen „IS“) v rozsahu podle Přílohy č. 2 Paušální servisní poplatek a služby. Služba **Aktualizace IS** zahrnuje zejména následující činnosti:
 - 1.1.1 Zohlednění legislativních změn ČR v té části legislativy, která je algoritimizovaná v IS
 - 1.1.2 Hlavní verze – Odběratel automaticky dostává nové verze na stáhnutí bez toho, aby o ně musel dodatečně usilovat, anebo se zatěžovat administrativou
 - 1.1.3 Vedlejší verze – Odběratel dostává nové verze na vyžádání
 - 1.1.4 Patch - Dodavatel vytvoří patch na základě hlášení Odběratele o chybě softwaru
- 1.2 Předmětem smlouvy je služba **Zajištění podpory IS** v rozsahu dle Přílohy č.2 Paušální servisní poplatek a služby.

- 1.3 Předmětem smlouvy je služba **Profylaktika** (výměna Hlavní verze IS prováděná Dodavatelem) v rozsahu jednou měsíčně.

- 1.4 Odběratel má nárok i na servisní služby podle svých potřeb. Tyto služby budou fakturovány samostatně podle odpracovaných hodin a platného ceníku služeb Dodavatele, dle Přílohy č. 2 Cena servisních služeb, v době vzniku požadavků.

Všechny požadavky nahlašuje Odběratel přes Help Desk a Dodavatel se zavazuje neprodleně Odběrateli učinit cenovou nabídku, popř. předběžnou orientační cenovou nabídku, na základě zadaného požadavku. Na základě akceptace cenové nabídky ze strany Odběratele, zapracuje Dodavatel v dohodnutém termínu požadavek a předá k akceptaci Odběrateli. Odběratel má povinnost zaslat stanovisko k požadavku přes Help Desk do 14 dní od předání. V případě, že Odběratel neposkytne stanovisko do 14 dní, Dodavatel tímto považuje požadavek za vyřešený. Dodavatel si tímto vyhrazuje právo vystavit fakturu ve smyslu akceptované cenové nabídky. Akceptovaná cenová nabídka je nabídka, která byla řádně písemně potvrzená ze strany Odběratele.

Odběratel má tímto závazek uhradit Dodavateli dohodnutou cenu ve lhůtě splatnosti.

- 1.5 Předmětem této smlouvy je i závazek Odběratele zaplatit Dodavateli dohodnutou cenu ve lhůtě splatnosti. V případě neuhrazení faktur vystavených Dodavatelem dle této smlouvy, které jsou víc jak 30 dní po splatnosti, je Dodavatel oprávněn neposkytnout Odběrateli aktuální verzi IS.

2. Definice pojmů

- 2.1 **Aplikační modul** – logická jednotka informačního systému, která splňuje požadovanou funkcionalitu.
- 2.2 **Aktualizace softwaru** anebo **Aktualizace IS** - nová Hlavní anebo Vedlejší verze IS.
- 2.3 **Dodávka aktualizace** – sada nových, opravených a instalačních programů.
- 2.4 **Dostupnost** – doba, (časový interval) po kterou Dodavatel garantuje provoz IS.
- 2.5 **Drobný požadavek** – požadavek Odběratele, kterého řešení trvá méně jak 15 minut.
- 2.6 **Drobný incident** – incident, který neovlivňuje funkcionalitu IS, ale omezuje uživatele v používání IS.
- 2.7 **Hlavní verze** – software, který podstatným způsobem mění funkcionalitu Aplikačního modulu, anebo strukturu databázových údajů. Hlavní verze se mění i při změně používaného operačního systému, databázového systému anebo změně vývojových nástrojů.
- 2.8 **Hot Line** – služba zabezpečující řešení Drobných požadavků a provozních otázek ze strany Odběratele. Požadavky se nahlašují prostřednictvím telefonu anebo e-mailu.
- 2.9 **Chyba softwaru** anebo **Chyba IS** – stav, kdy výstup z počítačového programu nesouhlasí s programovou dokumentací a je příčinou Drobného, Vážného nebo Kritického incidentu.
- 2.10 **IS Magma HCM** – informační systém pro Personalistiku a Mzdy.
- 2.11 **IS SENSE** – sada Aplikačních modulů.
- 2.12 **Kritický incident** – incident, který způsobí, že software je nepoužitelný anebo znemožňuje zpracování údajů.
- 2.13 **Náhradní řešení** – pracovní instrukce, která umožní dosáhnout požadovanou funkcionalitu jiným způsobem.
- 2.14 **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den v pracovní hodiny v době od 8:00 do 16:00.
- 2.15 **Odezva** (Response time) - časová lhůta, ve které je Dodavatel povinen odpovědět na incident nebo požadavek jemu přidělený prostřednictvím Help Desku Dodavatele, a to buď odmítnutím,

nebo přijetím incidentu nebo požadavku do řešení. Do doby Odezvy se počítají pouze pracovní hodiny v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00.

- 2.16 **Patch** – software, který dočasně odstraňuje chyby v Aplikačních modulech anebo vytváří náhradní funkcionalitu.
- 2.17 **Profylaktika** – služba Dodavatele zajišťující výměnu aktuální Hlavní verze IS.
- 2.18 **Help Desk** – komunikační rozhraní mezi Odběratelem a Dodavatelem sloužící primárně na nahlášení a sledování incidentů a požadavků. Informaci o stavu nahlášených incidentů a požadavků je notifikovaný Odběratel e-mailem.
- 2.19 **Servisní zásah** – soubor činností potřebných pro odstranění incidentu anebo vyřešení požadavku.
- 2.20 **SLA (Service Level Agreement)** – dohoda mezi Dodavatelem a Odběratelem na tom, jak se evidují a řeší Servisní zásahy. Dohoda definuje práva a zodpovědnosti mezi Dodavatelem a Odběratelem, dostupnost a dobu Odezvy.
- 2.21 **Oprávněný pracovník Odběratele** – prokazatelně vyškolený pracovník na práci s daným Aplikačním modulem, který může s modulem pracovat a hlásit incidenty a požadavky.
- 2.22 **Vážný incident** – incident, který omezuje uživatele v každodenní práci a IS je použitelný jen s omezením.
- 2.23 **Zadání** – specifikace požadavku pro požadované programové úpravy.
- 2.24 **Zajištění podpory IS** – je služba:
 - poskytující komunikační rozhraní Help Desk pro nahlášení a sledování požadavků a incidentů,
 - garantující doby Odezvy pro incidenty a požadavky dle zvolené kategorie SLA,
 - umožňující využít služby Hot line Oprávněným pracovníkem Objednatele
 - umožňující objednání servisních služeb Dodavatele na řešení požadavků Objednatele.

3. Podmínky pro poskytování služeb

- 3.1 Dodavatel se zavazuje dodávat službu Aktualizace IS podle bodu 1.1 průběžně.
- 3.2 Dodavatel zabezpečí Hot Line v pracovní dny v čase od 8:00 – 16:00.
- 3.3 Dodavatel zabezpečí službu Zajištění podpory IS v rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 Paušální servisní poplatek a služby.
- 3.4 Dodavatel zajistí přístup na Help Desk pro Oprávněné pracovníky Odběratele, kteří budou zmocněni hlásit incidenty a požadavky. Help Desk bude k dispozici pro nahlášení požadavků a incidentů 24 hod / 7 dní v týdnu. Odběratel zajistí:
 - 3.4.1 Vzdálený přístup na server a pracovní stanice.
 - 3.4.2 Asistenci pracovníka zodpovědného za správu operačního systému a správu databáze.
 - 3.4.3 Každodenní zálohování produkčních databází na jiné fyzické médium než je provozní server.
 - 3.4.4 Na vyřešení incidentu zabezpečí aktivní spolupráci svých pracovníků.
 - 3.4.5 Souhlasí s používáním náhradního řešení až do konečného vyřešení incidentu.
- 3.5 Dodavatel zabezpečí servisní služby pro Odběratele v termínu a cenách oboustranně dohodnutých na základě nabídky Dodavatele a následné objednávky Odběratele.
- 3.6 Objednatelem nahlášený incident bude odstraněn na účet Dodavatele v případě, že se jednalo o Chybu IS identifikovanou Odběratelem jako incident, anebo byl incident způsoben nesplněním povinností ze strany Dodavatele. V opačném případě bude Objednatelem nahlášený incident

odstraněn na účet Odběratele, když Dodavatel prokáže, že Chybu IS identifikovanou Odběratelem jako incident způsobil Odběratel nebo třetí strana.

- 3.7 Dodavatel se zavazuje neposkytnout třetí straně žádné informace a údaje, které získal v souvislosti s plněním ustanovení této smlouvy. Současně se zavazuje, že bude nakládat s údaji v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů po dobu trvání a i po ukončení této smlouvy. V případě porušení tohoto závazku má Odběratel právo od této smlouvy odstoupit.

4. Cena plnění a platební podmínky

- 4.1 Smluvní cena za Předmět plnění podle bodu 1.1, 1.2 a 1.3 je stanovena Smluvními stranami na každé období dvanácti měsíců ve výši 50.000,-Kč (slovy: padesáttisíc korun českých) bez DPH.
- 4.2 V případě, že se Smluvní strany dohodnou na rozšíření licencí IS uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy v průběhu platnosti této smlouvy, obě strany jsou povinny uzavřít dodatek k této smlouvě, v kterém bude uvedený aktuální počet licencí a aktuální poplatek za službu Aktualizace IS a službu Zajištění podpory IS.
- 4.3 Dodavatel vystaví daňový doklad - fakturu za Předmět smlouvy do 15 dní po uplynutí věcného plnění podle bodů 1.1, 1.2 a 1.3, přičemž den uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední den periody poskytování dané služby a faktura je splatná do 14 dní od jejího doručení Odběrateli.
- 4.4 Odběratel je povinný uhradit faktury Dodavatele za poskytnuté služby podle článku č. 1 ve lhůtě splatnosti. Dodavatel není povinný poskytovat služby podle článku č. 1 po dobu, kdy má vůči Odběratelovi neuhrazené pohledávky po lhůtě splatnosti za tyto konkrétní služby.
- 4.5 Dodavatel prohlašuje že:

- úplata za zdanitelné plnění dle této smlouvy není odchylná od obvyklé ceny
- nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty uvedenou na daňovém dokladu a nedostal se úmyslně do postavení, kdy nemůže daň zaplatit, ani mu takové postavení nehrozí a nedojde ke zkrácení daně, nebo vylákání daňové výhody
- není nespolehlivým plátcem daně z přidané hodnoty
- jím uvedený bankovní účet na daňovém dokladu je zveřejněn v registru bankovních účtů vedený daňovou správou.

Jestliže se dodavatel, tj. poskytovatel zdanitelného plnění dle této smlouvy, tj. plátce daně z přidané hodnoty, stane nespolehlivým plátcem, či se dostane do finančních potíží a nebude z jakýchkoliv důvodů schopen uhradit svoje daňové závazky vůči státu, je povinen o tom neprodleně informovat odběratele, tj. příjemce zdanitelného plnění dle této smlouvy, a to písemnou formou.

Odběratel je ve všech případech oprávněn využít tzv. zvláštní způsob zajištění daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Odběratel prohlašuje, že v objednávce (ve smlouvě) uvedený předmět pořizuje výlučně pro plnění, které není předmětem daně a není tedy v postavení osoby povinné k dani. V tomto případě se neuplatní režim přenesené daňové povinnosti dle § 92a až § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5. Programové úpravy

- 5.1 Pouze Oprávněná osoba Odběratele může v Help Desk objednat u Dodavatele provedení programových úprav softwaru, které se nepovažují za Aktualizaci IS podle bodu 1.1 této smlouvy.

- 5.2 Po obdržení zadání programových úprav a jeho předběžné analýze Dodavatel doručí Odběrateli časovou a finanční kalkulaci prací potřebných na realizaci. Pokud Odběratel souhlasí s návrhem Dodavatele ohledně termínu provedení a ceny programových úprav, doručí Dodavateli oficiální objednávku na tyto programové úpravy. Práce na programových úpravách se začne Dodavatel realizovat po obdržení objednávky od Odběratele.
- 5.3 Práce na realizaci programové úpravy zahrnují tyto činnosti:
- 5.3.1 Analýza požadavku a písemné definování zadání potvrzené Oprávněnými osobami za obě Smluvní strany.
 - 5.3.2 Realizace programátorských prací.
 - 5.3.3 Testování programové úpravy u Dodavatele.
 - 5.3.4 Odevzdání programové úpravy na otestování u Odběratele.
 - 5.3.5 Aplikace výsledků testování (v případě, že testování potvrdilo splnění požadavků Odběratele, následuje bod 5.3.6, pokud je potřebné aplikovat úpravy, opakuje se bod 5.3.2. Pokud připomínky znamenají rozšíření původního zadání, je toto chápáno jako nový požadavek a postupuje se podle tohoto článku opět od začátku. Původní zadání pokračuje bodem 5.3.6.
 - 5.3.6 Odevzdání programové úpravy do užívání Odběratelovi.
- 5.4 Cena za vykonání programových úprav není zahrnutá v ceně služby Aktualizace IS podle článku č. 1 této smlouvy. Odběratel se zavazuje uhradit cenu za realizované programové úpravy na základě faktury, kterou je Dodavatel oprávněn vystavit po odevzdání programové úpravy Odběratelovi (bod 5.3.6). Přílohou faktury bude protokol o odevzdání a převzetí programové úpravy potvrzeným zástupci Smluvních stran.

6. Trvání smlouvy

- 6.1 Smlouva se uzavírá na dobu 3 let.
- 6.2 Smlouvu je možné vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu kteroukoliv ze Smluvních stran. Výpovědní doba začíná plynout od následujícího měsíce od doručení písemné výpovědi jednou ze Smluvních stran.
- 6.3 Každá Smluvní strana je oprávněná od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení závazků vůči druhé Smluvní straně. Každá Smluvní strana má právo ukončit Smlouvu s okamžitou platností, pokud druhá strana zásadním způsobem porušila Smlouvu a neodstranila uvedené porušení od obdržení písemného upozornění specifikující údajné porušení.

7. Závěrečné ustanovení

- 7.1 Smlouva nabývá účinnosti dnem 01.10.2020. Odběratel je v souladu se zák. č. 340/2015 Sb. o registru smluv povinen před datem sjednané účinnosti tuto smlouvu řádně uveřejnit v registru smluv.
- 7.2 Žádná ze Smluvních stran není zodpovědná za jakékoli zpoždění anebo neplnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy, pokud toto bude způsobeno z důvodu, který tato Smluvní strana nemohla ovlivnit. Pokud je kterékoli ze Smluvních stran z takových důvodů zabráněno plnit její povinnosti vyplývající z této smlouvy, je tato Smluvní strana povinna o tomto písemně informovat druhou Smlouva stranu.
- 7.3 Veškeré změny a rozšíření této Smlouvy jsou možné jedině ve formě písemných dodatků K této Smlouvě odsouhlasených oběma Smluvními stranami.

- 7.4 Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich svobodné vůle, nebyla uzavřena pod nátlakem anebo za nevýhodných podmínek pro jednu ze Smluvních stran.
- 7.5 Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Používané licence IS
Příloha č. 2 Paušální servisní poplatek a služby
Příloha č. 3 Oprávněné osoby a spojení
- 7.6 Smlouva se vyhotovuje ve dvou exemplářích majících platnost originálu, z kterých každá Smluvní strana obdrží po 1 exempláři.
- 7.7 Autentičnost této Smlouvy potvrzují zástupci Smluvních stran svými podpisy:

V Mariánských Lázních, dne

V Brně, dne

.....

Město Mariánské Lázně

Ing. Martin Kalin, starosta

.....

ID.EST CZ, s.r.o.

Ing. Ján Živčic, jednatel

Příloha č. 1 – Používané licence IS

Odběratel získal, v rámci plnění projektu reg.č. CZ.1.06/2.1.00/22.09493 „Konsolidace HW a SW úřadu, zvýšení zabezpečení a elektronizace agend“, nevýhradní právo k používání licencí IS v rozsahu uvedeném v následující tabulce:

Licence Magma HCM

Popis	Poč.
Licence Magma HCM - Mzdy a základní personalistika (2 plný uživatel, 100 zaměstnanců, 1 IČO)	1
Další Plný uživatel Magma HCM	0
Dalších 100 zaměstnanců	0
Další IČO	0
Modul - Nábor a výběr zaměstnanců	0
Modul - Vzdělávání a rozvoj	0
Modul - Ochranné pracovní pomůcky a výbava	0
Modul - Benefit	0
Modul - Systemizace – Org. struktura a pracovní místa	0
Modul - Hodnocení zaměstnanců (vyžaduje Systemizaci)	0

Příloha č. 2 – Paušální servisní poplatek a servisní služby

Paušální servisní poplatek

Položky paušálního servisního poplatku	
Perioda úhrady paušálního servisního poplatku	Ročně
Služby paušálního servisního poplatku - služba Aktualizace IS dle bodu 1.1 této smlouvy - služba Zajištění podpory IS bodu 1.2 této smlouvy – kategorie SLA BRONZE - služba Profylaktika dle bodu 1.3 této smlouvy	50.000,- Kč
Celkem paušální servisní poplatek	50.000,- Kč

Popis služby:

- **Aktualizace IS**
 - o Služba Aktualizace IS je povinná pro každou licenci IS.
- **Zajištění podpory IS**
 - o Odběratelem je zvolena kategorie SLA - BRONZE

BRONZE (6% ze zakoupených licencí)		SILVER (12% ze zakoupených licencí)		GOLD (18% ze zakoupených licencí)	
Servisní program		Servisní program		Servisní program	
Perioda úhrady	ročně	Perioda úhrady		Perioda úhrady	
Úroveň služby	8 - 16 / 5	Úroveň služby	8 - 16 / 5	Úroveň služby	8 - 16 / 5
Help Desk		Help Desk		Help Desk	
Odezva na Kritický incident	16 hod.	Odezva na Kritický incident	8 hod.	Odezva na Kritický incident	4 hod.
Odezva na Vážný incident	24 hod.	Odezva na Vážný incident	16 hod.	Odezva na Vážný incident	8 hod.
Odezva na Drobný incident	40 hod.	Odezva na Drobný incident	24 hod.	Odezva doba Drobný incident	16 hod.
Odezva na Požadavek	40 hod.	Odezva na Požadavek	24 hod.	Odezva na Požadavek	16 hod.

- **Profylaktika**
 - o výměna aktuální Hlavní verze IS zabezpečovaná Dodavatelem.

Pro zajištění servisních služeb se Smluvní strany dohodli na ceníku servisních služeb takto:

Ceník servisních služeb

Název servisní služby	
Analýza	
Konzultace	
Dokumentace	
Školení	
Testování	
Online schůzky	
Programátorské práce	
Systémové práce (serverové a operační systémy, instalace databáze)	
Doprava: Čas strávený na cestě	
Doprava: cena za km při použití služebního vozu	
Práce přes vzdálené připojení	
Plánované práce mimo Pracovní dobu (do 8.00, od 16.00 hod), v dnech pracovního volna a klidu	

Cena služeb může být Dodavatelem každoročně navýšena na základě přírůstku průměrného ročního indexu spotřebitelských cen zveřejněného ČSÚ, avšak až po písemné dohodě Smluvních stran formou odpovídajícího Dodatku

Účtovanou jednotkou servisních služeb je 0,25 hodiny (min. účtovaná jednotka) a násobky 0,25 hodin.

Ceny jsou uváděny bez DPH.

Příloha č. 3 – Oprávněné osoby a spojení

Oprávněné osoby Dodavatele:

Jméno	Funkce	Email

Oprávněné osoby Odběratele:

Jméno	Funkce	Email

Spojení na Hot line Dodavatele:

Hot line IS Magma HCM	+420 606 081 945

Adresa Help Desk:

Help Desk	https://helpdesk.idest.cz

Adresa Odběratele pro potvrzení registrace požadavků a incidentů:

Email Odběratele	