

Smlouva o zajištění provozu a uživatelské podpory aplikace Systém včasné intervence

(dále jen „smlouva“)

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, a dále podle ustanovení § 46 a násl. zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkem primátora
Ing. Daliborem Madejem

AutoCont CZ a.s.

Hornopolská 3322/34, 702 00 Ostrava
zastoupená předsedou představenstva

IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]

IČ: 47676795
DIČ: CZ47676795 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

OVA!!!CLOUD.net a.s.

Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava - Přívoz
zastoupená [redacted]
předsedou představenstva

IČ: 25857568
DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [redacted]
Číslo účtu: [redacted]
KS:
VS:
Zapsaná u Krajského soudu v Ostravě,
oddíl B, vložka 2335

dále jen **mandatář**

Obsah smlouvy

čl.I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
2. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu a uživatelské podpory aplikace Systém včasné intervence (dále jen SVI), který je provozován jako součást centrálního informačního systému objednatel.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že mandatář je, na základě smlouvy o poskytování služeb outsourcingu informačních technologií ev. č. 2285/2008/LPO ze dne 30.9.2008 ve znění pozdějších dodatků, oprávněn ve věci plnění této Smlouvy zastupovat objednatel – je oprávněn vznášet požadavky na plnění předmětu této Smlouvy, plnění přijímat a poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost při plnění předmětu této Smlouvy.
5. Poskytovatel dále prohlašuje, že je oprávněn poskytnout předmět této smlouvy objednateli v souladu s autorským zákonem.

čl.II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby uživatelské podpory a technické podpory provozu programového vybavení SVI.
2. Technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:
 1. Služby uživatelské podpory
 - zabezpečení uživatelského hot-line a konzultace k používání programového vybavení SVI
 - podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání aplikace (mimo problémy metodického či procesního charakteru)
 2. Technickou podporu programového vybavení
 - Legislativní upgrade tedy úpravy programového vybavení SVI vyplývající z obecně závazných právních předpisů. Legislativní upgrade nebude poskytnut, pokud dojde k provozu centrální aplikace na úrovni MPSV.
 - poskytování servisních prací spojených s řešením mimořádných stavů vzniklých nesprávnou, chybnou nebo jinou než deklarovanou funkcí podporovaného programového vybavení
3. Technická podpora dle této smlouvy byla dohodnuta v následujícím rozsahu:
 1. Služby uživatelské podpory budou v rámci této smlouvy poskytovány v následujícím rozsahu:
 - Maximálně 4 hodin měsíčně
 2. Služby technické podpory programového vybavení budou poskytovány v rámci této smlouvy v rozsahu:



- Maximálně 6 hodin měsíčně

4. Programové úpravy mimo případy uvedené v článku II. odstavec 2. této smlouvy a další rozvoj SVI bude poskytován na základě požadavků uživatelů. Cena služeb bude poskytovatelem vyúčtována dle sazeb uvedených v příloze č. 2.
5. Technická podpora objednatelem vyžádaná a poskytovatelem dodaná nad rámec rozsahu uvedeného ve článku II. odstavci 3. této smlouvy bude poskytovatelem vyúčtována dle sazeb uvedených v příloze č. 2.
6. Součástí předmětu smlouvy je poskytování nových verzí aplikace upgrade/update vlastní činnosti zhotovitele.

čl.III.

Plnění předmětu smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly v rámci plnění předmětu této smlouvy na poskytování služeb za podmínek uvedených v příloze č. 1.
2. Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 2. této smlouvy bude poskytovatelem plněno poskytnutím služeb požadovaných uživateli na základě písemných požadavků. Požadavky budou předávány poskytovateli prostřednictvím kontaktních kanálů uvedených v příloze č. 1.
3. Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 4. této smlouvy bude poskytovatelem plněno poskytnutím služeb požadovaných určenými klíčovými uživateli nebo administrátory. Požadavky na tyto služby budou poskytovateli předány pouze písemnou formou na kontakty uvedené v příloze 1.
4. Poskytovatel se zavazuje vždy k poslednímu dni v měsíci zpracovávat přehled služeb poskytnutých v rámci plnění této smlouvy, který bude předán objednateli.

čl.IV.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo objednatele. Ostatní služby mohou být poskytovány vzdáleným přístupem v sídle poskytovatele.

čl.V.

Cena

1. Cena za poskytované služby dle čl. II. odst. 2. této smlouvy v rozsahu dle čl. II. odst. 3. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a bude hrazena měsíčním paušálem ve výši **10 000,- Kč bez DPH.**
2. Smluvní strany se dohodly, že celkové plnění z této smlouvy nepřesáhne za období jednoho kalendářního roku částku ve výši **244.720,- Kč bez DPH.**
3. Součástí sjednaných cen jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.



4. K dohodnutým cenám bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

čl.VI.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) obchodní společnost, sídlo, IČ a DIČ poskytovatele,
 - d) název, sídlo, IČ a DIČ objednatele, označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - e) číslo a datum vystavení faktury,
 - f) lhůtu splatnosti faktury,
 - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen.
 - h) vlastnoruční podpis včetně kontaktního telefonu osoby, která fakturu vystavila.
4. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Stejný termín splatnosti 30 kalendářních dnů platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.).
5. Doručení faktury se provede osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátil-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
7. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
8. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
9. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě, přičemž plnění bude bez výjimky považováno za plnění předmětu této smlouvy.
10. Fakturace za poskytování služeb dle této smlouvy bude probíhat v měsíčním cyklu vždy na základě aktuálního počtu organizací využívajících služeb technologického centra, vyčísleného k poslednímu dni daného měsíce.

čl.VII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pro řádné plnění předmětu této smlouvy se poskytovatel zavazuje:
 - sdělit objednateli změnu komunikačních kanálů (e-mail, telefon), na které je objednatel oprávněn zasílat informace o požadavcích a chybách programového vybavení;



- veškeré práce, dodávky a služby provádět pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám;
 - realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
3. Požadovanou součinností objednatele je zejména:
- v požadavcích poskytovat poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele,
 - poskytovat poskytovateli potřebný přístup k místu užívání programového vybavení, který poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
 - na potřebnou dobu zajistit poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,
 - při provádění podpory na místě pověřenými pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započítí a ukončení činnosti.
4. Za objednatele je v technických záležitostech týkajících se plnění předmětu této Smlouvy oprávněn s poskytovatelem jednat mandatář, prostřednictvím svých zaměstnanců a vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu objednatele, popřípadě pověřený zaměstnanec odboru IT.

čl.VIII.

Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejich dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.



čl.IX.

Odpovědnost za škodu

1. Zadavatel a poskytovatel se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením poskytovatele, nebo v důsledku mechanického poškození, pokud takový důsledek nevznikl vinou poskytovatele.
2. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé zadavateli, které mu způsobil porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem. Pokud není touto smlouvou, či navazujícím smluvním aktem výslovně sjednáno jinak, poskytovatel neodpovídá za žádné přímé nebo nepřímé škody jakéhokoli druhu nad rámec stanovený touto smlouvou.
3. Poskytovatel nahradí zadavateli prokazatelnou škodu, pokud byla způsobena vadným nebo pozdním plněním předmětu této smlouvy.

čl.X.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínů, sjednaných touto smlouvou, ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny dle článku V. odstavce 1. této smlouvy za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené ceny za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.XI.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

čl.XII.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 4859/RM1014/64 ze dne 26. 6. 2012, kterým rozhodla o zadání této veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.



3. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
5. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
6. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
7. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
10. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
11. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
12. Smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel i poskytovatel obdrží dvě a mandatář jedno vyhotovení.
13. Přílohou této smlouvy jsou:
Příloha č. 1 – Specifikace služeb
Příloha č. 2 – Ceník služeb poskytovatele

Za objednateleDatum: 25-07-2012Místo: 0700zmocněnec 
náměstek primátora

Za poskytovatele

Datum: 18.9.2012

Místo: K. O. m. s. r. o.

RNDr. [redacted]
předseda představenstva

Za mandátáře

Datum: 23-07-2012

Místo: Statutární město Ostrava

[redacted]
[redacted]
předseda představenstva

[redacted]

[redacted]

[redacted]

[redacted]

Příloha č. 1 ke smlouvě č.:

Specifikace služeb

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných poskytovatelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalován systém SVI,
 - v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle podporované organizace, popřípadě v sídle jejího odloučeného pracoviště. V případě nutnosti dojezdu pracovníka poskytovatele na místo pracoviště objednatele, se prodlužuje doba garantované úrovně servisních služeb o 4 pracovní hodiny.
- Prostřednictvím emailové či telefonické konzultace (hot-line na [redacted] tel. [redacted]) pouze s pracovníkem společnosti mandátáře, který tak učiní na základě zaevidovaného servisního požadavku v systému HelpDesk provozovaném pro statutární město Ostrava.

Definice úrovní servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem IS SVI:

Úroveň hlášení			Popis
Vysoká	V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
Střední	V2	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkčnost aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
Nízká	V3	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
Nízká	V4	„Uživatelská podpora“	Konzultace k používání programového vybavení, podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání aplikace (toto nezahrnuje problémy metodického či procesního charakteru)

Garantována úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

HD ICZ	Úroveň hlášení		Odezva	Doba vyřešení požadavku
vysoká	V1	„Kritická chyba“	Do 4 pracovních hodin	Do 2 dnů od převzetí
střední	V2	„Urgentní chyba“	Do 4 pracovních hodin	Do 2 dnů od převzetí



nizká	V3	„Chyba“	Do 12 pracovních hodin	Do 10 dnů od převzetí
nizká	V4	„Uživatelská podpora“	Do 12 pracovních hodin	Dle dohody s uživatelé

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Odezva i doba vyřešení požadavku je měřena pouze v rámci řešení poskytovatele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatele je odečtena od doby řešení požadavku. Doba řešení dodavatele programového vybavení je odečtena od doby řešení požadavku poskytovatele.



Příloha č. 2 ke smlouvě č.:

Ceník služeb poskytovatele

Činnost	Hodinová sazba bez DPH v Kč
Uživatelská podpora	2 000 Kč/hod.

