#### Smlouva o zajištění servisní a technické podpory

#### Číslo smlouvy objednatele:

#### Číslo smlouvy poskytovatele:

#### uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

**Národní památkový ústav**

se sídlem Valdštejnské náměstí 162/3, 118 01 Praha 1

IČO: 75032333

DIČ: CZ75032333

Zastoupen Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou

(dále jen „**objednatel**“)

a

**IBA CZ, s.r.o.**

#### se sídlem Petržílkova2565/23, 158 00 Praha 5

#### IČO: 257 83 572

#### DIČ: CZ257 83 572

#### Zastoupen Alešem Hojkou, jednatelem

#### Bankovní spojení: ČSOB, a.s.

#### Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u MS v Praze, oddíl C, vložka 69878

(dále jen „**poskytovatel**“)

(spolu dále také **smluvní strany**)

**I.**

**Účel smlouvy**

1. Účelem této smlouvy (dále jen „smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod Portálu Integrovaného informačního systému památkové péče (IISPP) a souvisejících infrastrukturních služeb IISPP, implementovaných portálových aplikací, integračních rozhraní a webových služeb (dále jen „Systém“), a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného Systému.
3. Smlouva mezi objednatelem a poskytovatelem je uzavíraná na základě zadávacího řízení podlimitní veřejné zakázky s názvem „Zajištění podpory provozu a rozvoje Portálu IISPP“, zadávané v souladu s ustanovením § 53 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen ”zákon”), zahájeného zveřejněním výzvy ze dne 11. 1. 2017 (dále jen „veřejná zakázka“). Smluvní strany se dohodly, že součástí závazných smluvních ujednání je rovněž zadávací dokumentace k veřejné zakázce.
4. Smluvní strany prohlašují, že objednatel je ke dni podpisu této smlouvy oprávněným uživatelem Systému, který byl zhotoven na základě Smlouvy na vybudování Portálu a infrastrukturních služeb IISPP, uzavřené dne 31. 10. 2014 mezi objednatelem a společností IBA CZ s.r.o., a vlastní k jeho užívání všechny potřebné licence.

**II.**

Specifikace servisní podpory a servisního období

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní podporu Systému v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy, která je v souladu se zadávací dokumentací veřejné zakázky.
2. Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu, a to pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Délka servisního období, a tedy doba trvání této smlouvy, se stanovuje na dobu neurčitou s účinností od 1. 2. 2017.

**III.**

**Cena a platební podmínky**

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za servisní služby uvedené v Příloze č.1 této smlouvy bude tvořena
2. cenou za paušální služby, která je stanovena jako pevná měsíční částka a činí **25 000,-Kč** (slovy dvacet pět tisíc korun českých) bez DPH,
3. cenou za doplňkové služby, která je kalkulovaná hodinovou sazbou podle provedených prací – viz Příloha č.1 na základě předávacího protokolu.

Smluvní strany se dohodly, že v ceně za paušální služby je zahrnuto 5 hod. doplňkových služeb měsíčně. V případě, že je objednatel nevyčerpá, převádí se nevyčerpané hodiny doplňkových služeb do dalšího měsíce (případně dalších měsíců), přičemž nevyčerpané hodiny ke dni ukončení této smlouvy propadají, resp. objednatel v případě jejich nevyčerpání nemá nárok na žádnou kompenzaci. Cena za doplňkové služby tedy bude stranou poskytovatele účtována toliko za hodiny, které přesáhnou výše dohodnutý rámec.

1. Smluvní strany se dohodly, že
2. cenu za služby dle čl. III. odst. 1) písm. a) uhradí objednatel na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy jednou za tři měsíce vždy k poslednímu kalendářnímu dni daného období,
3. cenu za služby dle čl. III. odst. 1) písm. b) uhradí objednatel na základě faktur vystavených poskytovatelem po odsouhlasení a převzetí objednaného plnění objednatelem.
4. Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 21 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Objednatel uhradí příslušnou částku na účet poskytovatele uvedený na faktuře. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
5. K ceně za služby bude poskytovatel účtovat daň z přidané hodnoty v aktuálně platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, bude DPH účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
6. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není veden v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Pro případ, že se poskytovatel během trvání této smlouvy stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dohodly, že objednatel má právo uhradit DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada bude považována za uhrazení příslušné části ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

**IV.**

**Součinnost smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi objednatele, jejichž znalost a dodržování poskytovatelem považuje objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic objednatele ze strany pracovníků poskytovatele.
2. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel pracovníky poskytovatele prokazatelně seznámil.
3. Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
4. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
   * bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace i takové informace, které objednatel zná a mohly by mít vliv na úspěšné řešení požadavku na servisní podporu, i když si je poskytovatel nevyžádá (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
   * umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
   * zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

**V.  
Sankce**

1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli. Smluvní pokutou není nikterak dotčen nárok na náhradu škody.
2. V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. V. odst. 1 této smlouvy.
3. V případě, že objednatel bude v prodlení s placením faktury, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den z prodlení.
4. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 21 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

**VI.  
Odpovědnost za škodu**

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí   
   k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Poskytovatel je povinen objednatele na případné nesprávně či jinak chybné zadání upozornit a pokud tak neučiní, za způsobenou škodu odpovídá. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s plněním závazků podle této smlouvy. Poskytovatel dále neodpovídá za škodu způsobenou incidentem (poruchou), který byl prokazatelně zapříčiněn vadou či nedostupností služeb třetích osob, IT infrastruktury objednatele, neposkytnutím sjednané součinnosti ze strany objednatele nebo jiným jednáním objednatele či třetích osob.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

**VII.  
Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze smluvních stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze smluvních stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze smluvních stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele   
   ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
6. Za porušení ujednání uvedených v tomto článku smlouvy se dále nepovažuje:
   * poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
   * poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinností mlčenlivostí (např. notář, advokát, daňový poradce);
   * poskytnutí dat objednatele či umožnění přístupu k těmto datům třetím osobám za účelem vyřešení incidentů (odstraňování vad a poruch aj.), pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž poskytovatel je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace objednatele;
   * jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva podléhá uveřejňovací povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.
8. V případě prokázaného porušení ujednání uvedených v tomto článku smlouvy je smluvní strana, která porušila ustanovení odstavců tohoto článku, povinna uhradit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých), za každé jednotlivé porušení povinnosti vyplývající z článků VII.1 až VII.5 této smlouvy. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody.

**VIII.**

**Zdrojový kód a licence**

1. Poskytovatel je povinen vždy min. jedenkrát ročně k 31.12. daného kalendářního roku a dále k datu ukončení platnosti této smlouvy předat objednateli aktuální zdrojový kód ke všem částem Systému, které nejsou tzv. standardním SW produktem nebo SW produktem třetích stran. Zdrojový kód musí být kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, včetně související dokumentace.
2. Bude-li část plnění poskytnutá dle této smlouvy autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), uděluje poskytovatel objednateli výhradní licenci, a to na celou dobu trvání majetkových práv, bez územního omezení. Odměna za licenci je obsažena v odměně dle této smlouvy. Obsahem licence je právo dílo užít v původní nebo zpracované či jinak pozměněné podobě, a to všemi známými způsoby užití, v neomezeném rozsahu.
3. Poskytovatel podpisem této smlouvy svoluje mimo jiné ke zveřejnění, rozmnožování a rozšiřování díla, k jeho jakýmkoliv dalším úpravám, jakož i k úpravám označení autora díla, ke spojení s jiným dílem, jakož i k zařazení do díla souborného apod.
4. Objednatel je oprávněn poskytnout oprávnění tvořící součást licence zcela nebo z části třetí osobě, s čímž poskytovatel souhlasí. K poskytnutí podlicence dle tohoto odstavce nepotřebuje objednatel žádný další souhlas.

**IX.  
Ukončení smlouvy**

1. Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

* prodlení s poskytnutím servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem o více než 5 dnů,
* nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
* bezdůvodné přerušení prací na servisním případu poskytovatelem,
* opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
* opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.

1. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
2. Každá ze smluvních stran může tuto smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba počíná běžet první den kalendářního měsíce následujícím po dni doručení výpovědi druhé straně a činí 3 měsíce.

**X.**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou stran.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
3. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy č. 1 a 2.
5. Vztahy smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 89/2012 Sb, občanský zákoník.
6. Objednatel si vyhrazuje právo zveřejnit obsah této smlouvy včetně případných dodatků k této smlouvě. Poskytovatel dále souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny.
7. Poskytovatel 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 úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
8. Všechny případné spory ze smlouvy se smluvní strany zavazují řešit dohodou. Pokud nedojde k dohodě, je pro řešení sporů z této smlouvy věcně a místně příslušný obecný soud žalovaného.
9. Objednatel a poskytovatel shodně konstatují, že se s obsahem této smlouvy seznámili a prohlašují, že tato byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisy oprávněných zástupců.

V Praze dne ……………… V Praze dne ………………

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Národní památkový ústav**  Ing. arch. Naděžda Goryczková  generální ředitelka |  | **IBA CZ, s.r.o.**  Aleš Hojka  jednatel |

**Příloha č. 1**

**Vymezení servisní podpory**

Podpora zahrnuje:

* Paušální služby
  + Periodické služby zajišťující bezproblémový chod celého Systému
  + Podporu uživatelům prostřednictvím telefonu / e-mailu v režimu 8x5
  + Řešení poruch dle SLA
  + 5 hod. doplňkových prací (v případě, že objednatel hodiny v daném měsíci nevyčerpá, převádí se nevyčerpané hodiny doplňkových služeb do dalšího měsíce, případně dalších měsíců, přičemž nevyčerpané hodiny na konci roku propadají).
* Doplňkové služby sloužící k úpravám a rozšíření jednotlivých částí Systému
  + Doplňkové služby nad rámec paušálních služeb.

**Parametry servisní podpory**

V rámci servisu bude poskytovatel poskytovat následující servisní služby. Jedná se o soubor služeb, jejichž smyslem je servisní a uživatelská podpora Systému, prevence a včasná detekce vznikajících problémů, které by mohly zapříčinit nestabilitu tohoto Systému a zajištění jeho provozu.

1. **Paušální služby**

* **Telefonická podpora on-line**  
  Telefonickou podporou on-line se rozumí odpovídání na dotazy pracovníků objednatele, které se týkají provozu Systému, v časovém rozmezí podle typu SLA.
* **Podpora off-line**  
  Podpora off-line zahrnuje rady, doporučení a informace, které pomohou vyřešit problémy s používáním Systému, s reakční dobou vymezenou dle daného SLA.
* **Řešení poruch (incidentů) v režimu 8x5**

V pracovní době od 8:00 do 16:00, hlášení a řešení incidentů dle daného SLA.

Mechanismus poskytování služeb

Objednatel bude svoje požadavky na servis zadávat primárně pomocí HelpDesku poskytovatele, dostupného prostřednictvím Internetového prohlížeče. HelpDesk bude umožňovat zaznamenání požadavku a následně sledování stavu řešení požadavku, záznamu o způsobu řešení a provedení akceptace či připomínkování opravy objednatelem. U všech záznamů budou dostupné časové údaje a identifikace objednatele či řešitele. Uzavřené požadavky bude možno zpětně sledovat v aplikaci HelpDesk v části archiv. Zpřístupnění HelpDesku bude nastaveno definovaným pracovníkům objednatele do 10 dnů po podpisu této smlouvy.

Ve výjimečných případech může objednatel zadat svoje servisní požadavky pomocí e-mailu, a to pověřeným osobám poskytovatele uvedeným v Příloze č. 2.

Hlášení poruchy bude obsahovat: jméno pracovníka objednatele, charakteristiky poruchy, dle možnosti popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska a dále pak navrhovanou kategorii poruchy. Případně bude přiložena kopie relevantních výstupů Systému, pokud je má objednatel k dispozici.

Řešení poruch (incidentů)

*Druhy poruch*

Servisní podpora je poskytována dle dvou typů možných poruch Systému:

* **Porucha kategorie A - Urgentní:**

Za urgentní poruchu se považuje stav celkové nefunkčnosti Systému a nemožnost využívat klíčové funkcionality řešení nadpolovičním počtem všech uživatelů.

* **Porucha kategorie B - Běžná:**

Za běžnou poruchu se považuje každá jiná porucha než urgentní, tj. stav, který neodpovídá aktuální provozní dokumentaci, ale neohrožuje klíčové funkcionality řešení.

*Reakce Poskytovatele*

Služba Hot-line poskytovatele dle sjednané reakční doby potvrdí objednateli elektronickou poštou, že obdržela výzvu objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení uvede označení evidované poruchy a termín zahájení prací na odstraňování poruchy. U poruch kategorie A zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí osobě, která problém za objednatele nahlásila, a zaeviduje je také v Helpdesku.

*Reakční doba*

Poskytovatel zahájí práce na odstraňování poruchy, pokud se strany nedohodnou jinak:

* **Poruchy kategorie A:**
* do 24 hodin od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem v pracovních dnech (pondělí – pátek; vyjma státních svátků, v době od 8:00 do 16:00 hod, dále jen „Pracovní doba“),
* do 48 hodin od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem mimo Pracovní dobu.
* **Poruchy kategorie B:**
* do 3 pracovních dnů od okamžiku nahlášení poruchy objednatelem.

*Lhůty na odstranění poruch*

Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruchy s odbornou péčí, podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Nebude-li pro každý jednotlivý případ dohodnuto jinak, poskytovatel je povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku nahlášení poruchy:

* **Poruchy kategorie A:**
* do 3 pracovních dnů v případě poruch nahlášených objednatelem v Pracovní době,
* do 5 pracovních dnů v případě poruch nahlášených objednatelem mimo Pracovní dobu.
* **Poruchy kategorie B:**
* do 5 pracovních dnů.

*Způsob ukončení servisního zásahu*

Informaci o vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu zaznamená poskytovatel do HelpDesku. Záznam musí obsahovat zejména:

* datum a čas hlášení a evidenční číslo poruchy,
* popis poruchy a způsob jeho odstranění poskytovatelem,
* čas počátku a  ukončení servisního zásahu,
* popis příčiny vzniku poruchy (důvod zásahu),
* popis provedených prací a způsobu odstranění poruchy,
* jméno pracovníka poskytovatele provádějícího zásah.

Objednatel obsah záznamu zkontroluje a v případě souhlasu s obsahem potvrdí vyřešení poruchy/ukončení servisního zásahu v HelpDesku. Pokud objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost poskytovateli nejpozději do pěti 5 pracovních dnů od vytvoření záznamu. Tyto sporné dodávky budou řešeny společným jednáním objednatele a poskytovatele, přičemž poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří 3 pracovních dnů objednateli. Poskytovatel je povinen vést o všech servisních zásazích průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout objednateli.

Pravidelné kontroly

Jedná se o soubor pravidelných servisních služeb prováděných vždy 1x za měsíc. Služby zahrnují pravidelnou kontrolu, aktualizaci (včetně bezpečnostních aktualizací) a optimalizaci Systému (produkčního i testovacího prostředí) a jeho jednotlivých komponent - Portál Liferay, CAS (SSO), Databáze, Web server, Operační systém aplikačních serverů, Portálové/Intranetové aplikace, Integrační rozhraní a webové služby, Zálohování.

Servisní služby budou poskytovány servisním pracovištěm poskytovatele. O provedeném servisu bude uchazeč informovat prostřednictvím Výkazu služeb. Součástí plnění paušální služby jsou 4 hod. pravidelných servisních prací za 1 měsíc.

V případě zásahu v místě objednatele nejsou v ceně za servisní práce zahrnuty cestovní náklady.  Smluvní strany předpokládají, že většina servisních zásahů bude řešena prostřednictvím vzdáleného přístupu, který objednatel za tímto účel zřídí pro definované pracovníky poskytovatele.

1. **Doplňkové služby**

V rámci doplňkových služeb poskytuje poskytovatel objednateli pracovní kapacity k realizaci jeho požadavků na provedení změn v Systému. Jedná se zejména o úpravy, rozšíření a vývoj nové funkčnosti aplikací a služeb, konzultace k rozvoji a školení.

Jedná se o soubor služeb, prováděných vždy na základě písemné objednávky objednatele dle jeho aktuálních potřeb. Objednávky podepsané oprávněnou osobou objednatele budou zasílány e-mailem, faxem nebo poštou na adresu servisního pracoviště poskytovatele. Každá objednávka doplňkových služeb bude obsahovat specifikaci požadovaných služeb - pracoviště, předpokládanou pracnost v hodinách a požadovaný termín dodání (zhotovení) a předání, které budou předem odsouhlaseny objednatelem a poskytovatelem (pověřenými pracovníky).

Po ukončení každého plnění jednotlivých objednávek bude sepsán předávací protokol podepsaný pověřenými pracovníky objednatele a poskytovatele a který bude sloužit jako podklad pro fakturaci. Cena za tyto služby, které přesáhnou rámec hrazený podle smlouvy cenou za paušální služby, bude kalkulována zvýhodněnou hodinovou sazbou poskytovatele ve výši 1 400,- Kč bez DPH.

K doplňkovým službám patří například:

* Úprava funkčnosti nebo konfigurace Systému,
* Úprava jednotlivých portálových aplikací/portletů,
* Úprava webových a integračních služeb,
* Úpravy vyvolané změnami v ostatních částech IISPP a WS jimi poskytovaných,
* Zpracování dat a správa dat,
* Konverze dat, hromadné exporty/importy dat,
* Konfigurace Systému, např. v souvislosti se změnami systémového prostředí u objednatele,
* Zálohování a archivace dat na vyžádání,
* Analýza a návrh úprav, na základě požadavků uživatelů,
* Programování úprav Systému,
* Uživatelská školení.

## Cena servisní podpory

Cena servisní podpory bude tvořena cenou za:

* paušální služby, která bude stanovena jako pevná měsíční částka – zahrnuje periodické služby, servisní a uživatelskou podporu, řešení incidentů dle SLA a 5 hod doplňkových služeb,
* doplňkové služby, která bude kalkulovaná hodinovou sazbou.

**Příloha č. 2**

**Kontaktní údaje**

Servisní služby budou poskytovány servisním pracovištěm poskytovatele.

**Kontakty na servisní pracoviště:**

* adresa Helpdesku: [www.ibacz.eu/jira/projects/INPU](http://www.ibacz.eu/jira/projects/INPU)
* poštovní adresa: Křenová 72, 602 00 Brno
* telefonní číslo: 543 426 800
* e-mailová adresa: iispps@ibacz.eu

Pověřené osoby poskytovatele pro servisní a technickou podporu, které jsou oprávněny komunikovat s objednatelem:

* Jitka Rausová, Service Consultant, [jitka.rausova@ibacz.eu](mailto:jitka.rausova@ibacz.eu), +420 778 712 458

Pověřené osoby za objednatele, které jsou oprávněny komunikovat s poskytovatelem:

* Ing. Petr Volfík, vedoucí odboru informatiky, [volfik.petr@npu.cz](mailto:volfik.petr@npu.cz), 724 663 555
* Ing. Martin Lazák, vedoucí oddělení památkové informatiky a odborných informačních systémů, [lazak.martin@npu.cz](mailto:lazak.martin@npu.cz), 724 663 646
* Bc. Dušan Škaloud, [skaloud.dusan@npu.cz](mailto:skaloud.dusan@npu.cz), 257 010 114

Kontaktní osoby je možné změnit jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně.