

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „občanský zákoník“)

Objednatelem označena číslem: **630/2020**
Zhotovitelem označena číslem: **DG 01B / 2020**

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Objednatel:

Název: **Město Svitavy**
Sídlo: T. G. Masaryka 5/35, 558 02 Svitavy
Datová schránka Města Svitavy ID: **6jrbphg** - schránka je typu **OVM** (Orgán veřejné moci)
IČ: 00277444
DIČ: CZ00277444
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.,
Česká spořitelna a.s.,
Statutární orgán: Mgr. Bc. David Šimek, MBA, starosta města

a

Zhotovitel:

Název: **ZONER software, a. s.**
Sídlo: Nové sady 583/18, 602 00 Brno
Zápis v rejstříku: Krajský soud v Brně oddíl B., vložka 5824
IČ: 49437381
DIČ: CZ 49437381
Bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.,
Statutární orgán: Ing. Milan Behro, předseda představenstva

(dále označovány společně jako „Strany“) tuto smlouvu:

I. Účel a předmět smlouvy

1. Objednatel vlastní dílo dodané Zhotovitelem na základě Smlouvy o dílo objednatel^m označené číslem **445 / 2015** uzavřené dne 02. 10. 2015.
2. Za účelem rozšíření podpory a uspokojení servisních potřeb Objednatel^e spojených se software pro úpravu a ukládání fotografií se strany rozhodly uzavřít tuto smlouvu o poskytování služeb.
3. Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, v jehož rámci bude Zhotovitel pro Objednatel^e zajišťovat provoz díla, a kterým je založeno oprávnění Objednatel^e stanoveným způsobem předložit Zhotoviteli požadavek z oblasti servisních potřeb a tomu korespondující povinnost Zhotovitel^e na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.
4. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně orientační klasifikace problémů jsou uvedena v **příloze č. 1_3a** této smlouvy. Bližší specifikace a rozsah plnění je uveden v **přílohách č. 2_3a a 3_3a**.

II. Doba plnění

1. Servisní smlouva (dále jen „smlouva“) nabývá účinnosti dne 1. 1. 2021.
2. Tato smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**.
3. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Ze strany Zhotovitel^e může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností Objednatel^e platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
5. Ze strany Objednatel^e může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností Zhotovitel^e dle této smlouvy, nebo v případě, že Zhotovitel^e i po Objednatel^{ově} dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat nepodstatným způsobem, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.

III. Cena plnění a způsob úhrady

1. Cena za služby poskytované dle této smlouvy činí **57 340 Kč** (slovy: padesátsedmtisíc^řstá^řčtyřicet^řkorun^českých) bez DPH **ročně**, tzn. **14 335 Kč** (slovy: čtrnáctisíc^řstá^řčtyřicet^řpět^řkorun^českých) bez DPH **kvartálně**.
2. V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.
3. Smluvenou cenu zaplatí Objednatel^e oproti daňovému dokladu Zhotovitel^e, vystavenému vždy k poslednímu dni v kvartále se splatností **třiceti (30) dnů** ode dne doručení Objednatel^{em}.
4. K ceně za služby dohodnuté v této smlouvě bude připočtena sazba DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Faktura musí kromě náležitostí stanovených obecně závaznými právními předpisy dále obsahovat číslo účtu zhotovitel^e a prohlášení zhotovitel^e, že:

- číslo účtu zhotovitele uvedené na faktuře je zveřejněno správcem daně podle § 96 zákona o DPH
 - zhotovitel není správcem daně veden jako nespolehlivý plátc DPH ve smyslu § 106a zákona o DPH.
- V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v tomto bodě, nebo zhotovitel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v příslušné evidenci veden jako nespolehlivý plátc, je objednatel oprávněn uhradit částku odpovídající výši DPH vyčíslené na této faktuře přímo na účet správce daně podle § 109a zákona o DPH.
6. Zhotovitel není oprávněn své pohledávky vůči objednateli vyplývající z této Smlouvy postoupit na třetí osobu, ani zastavit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

IV.

Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v příloze č. 1_3a této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů.
2. Objednatel je povinen zajistit:
 - a. dálkový přístup ke všem částem technologického centra. Dálkový přístup bude zajištěn pomocí bezpečné VPN, založené na standardním protokolu IPsec. Minimální rychlost připojení bude 256/256 kbit/s.,
 - b. na požádání vstup osobě pověřené Zhotovitelem k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Objednatele, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1_3a této smlouvy,
 - d. poskytnutí řádné součinnosti Zhotoviteli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku.
3. Zhotovitel je povinen:
 - a. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Objednatele,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Objednatele.

V.

Záruky

1. Zhotovitel zaručuje Objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Objednatele a řídit se pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Zhotovitel povinen Objednatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Objednatel trvat i přes toto písemné upozornění.
2. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

VI.

Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - a. v případě prodlení Objednatele s úhradou dlužné částky se Objednatel zavazuje hradit zákonný úrok z prodlení,
 - b. v případě, že Zhotovitel bude v prodlení s dodržením garantované reakční doby dle přílohy č. 1_3a, sjednává se smluvní pokuta ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě kritického nebo podstatného požadavku (viz. příloha č. 1_3a), anebo ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení v případě ostatního požadavku.
 - c. v případě porušení jiné povinnosti Zhotovitele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 200 Kč za každé porušení a každý den prodlení.
2. Nárok na smluvní pokutu nevyklučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

VII.

Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přišel do styku při plnění této smlouvy, zejména o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách.
2. Zhotovitel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u Objednatele odzvídat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci Zhotovitele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
3. Zhotovitel je odpovědný i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
4. Zhotovitel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
5. Zhotovitel a jeho zaměstnanci byli seznámeni s tím, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) nebo s obchodními tajemstvími a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
6. Zhotovitel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
7. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Zhotovitele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování

bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to Zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.

8. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací z důvodů na straně Zhotovitele, může Objednatel požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele.
9. Zhotovitel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.

VIII.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva ve svém úplném znění byla zveřejněna v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti prostřednictvím dálkového přístupu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti ve smlouvě uvedené nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění této smlouvy podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
3. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží obě smluvní strany.
5. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č.1_1a – HelpDesk - Pravidla komunikace
Příloha č.2_1a – Definice předmětu poskytovaných služeb
Příloha č.3_1a – Rozsah poskytovaných služeb
7. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.
8. Strany se vzájemně dohodly na ukončení servisní smlouvy 447/2015 ze dne 2. 10. 2015, a to ke dni 31. 12. 2020, která bude nahrazena touto servisní smlouvou.
9. Doložka dle § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., ve znění pozd. předpisů: Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Svitavy dne

Ve Svitavách dne XX.XX.XXXX

V Brně dne XX. X. 2020

.....
Mgr. Bc. David Šimek, MBA
starosta města Svitavy

.....
Ing. Milan Behro
statutární zástupce

HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny na webových stránkách Zhotovitele nebo jeho subdodavatelů, která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí zhotovitel Objednateli do jednoho pracovního dne od nabytí účinnosti smlouvy o službách. Součástí oznámení bude i uživatelský návod pro používání aplikace.

- a. **Proces zpracování požadavku** je aktivován doručení zprávy (požadavku) Objednatele do sféry Zhotovitele. Tato skutečnost je Objednateli potvrzena zaslanou zprávou „Požadavek zaevidován“. Od okamžiku doručení zprávy Zhotoviteli se aktivuje proces zpracování obsahu zprávy řešitelem, což je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Požadavek přidělen řešiteli“. Řešitel zahájí nejpozději do uplynutí sjednané reakční doby řešení požadavku a informuje o tom Objednatele. Ukončení procesu je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Řešení požadavku ukončeno“.
- b. **Přístup Objednatele** pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní **není časově omezen**, tzn. požadavky lze zakládat 24 hodin denně.
- c. **Účinky doručení zprávy** zde popsané nastanou, dojde-li zpráva v **pracovní dny od 6:00 do 17.00**, není-li stanoveno jinak. Pokud dojde zpráva **mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků**, tak se reakční doba a **účinky** doručení zprávy **počítají od 6:00** následujícího pracovního dne.

2. Kontaktní osoby:

- a. strana Zhotovitele

Pozice	Kontakt	Činnost
Hlavní garant	ZONER software, a. s.	Řízení a koordinace činnosti
Osoby s oprávněním administrátor	ANECT a.s. ANECT a.s. ANECT a.s.	Provádění administrátorských činností
Příjem zprávy, registrace servisních požadavků pro SW pro zpracování a ukládání fotografií	Mail: http: Tel. HelpDesk: Pohotovostní mobil:	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem pro SW pro zpracování a ukládání fotografií

- b. strana Objednatele

Pozice	Kontakt	Činnost
Kontaktní osoba		Řízení a koordinace činnosti
Kontaktní osoba		Řízení a koordinace činnosti

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, Objednatel je povinen tuto změnu oznámit zhotoviteli písemně nebo elektronicky (e-mailem) na uvedené kontakty.

3. Klasifikace problémů výlučně způsobených vadami systému a zařízení zahrnutých pod tuto servisní smlouvu

Klasifikace požadavku a garantovaná reakční doba:

Kategorie požadavku	Popis	TTR	TTF
Vada kategorie A - kritický požadavek	Znamená vážnou vadu s nejvyšší prioritou, která má kritický dopad na funkčnost provozovaného díla, což znamená, že znemožňuje užívání díla nebo jeho hlavních částí a nelze ji řešit náhradním opatřením	8H	16H
Vada kategorie B - podstatný požadavek	Znamená vážnou vadu, blokující důležité části aplikace, existuje však náhradní řešení této vady. Jedná se o odstranitelnou vadu, která vznikne při užívání a provozu TC, umožňuje však provoz. Takovou vadu lze dočasně řešit organizačním opatřením.	8H	24H
Vada kategorie C - ostatní požadavek	Ostatní vady	48H	48H

Pracovníci Objednatele v požadavku na řešení problému **uvedou co nejpřesnější popis závady**, který by měl odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

V případě vady kategorie A a B Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

Proces zpracování požadavku a popis jeho stavů je definován v aplikaci HelpDesk.

4. Terminologie

Kontaktní místo – kontaktní místo, na kterém jsou ohlašovány požadavky.

TTR - Doba převzetí požadavku – Metrika definující čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku.

Doba zahájení řešení - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do okamžiku, kdy se řešitel spojí telefonicky nebo emailem se Objednatelem nebo se vzdáleně připojí k systému Objednatele a zahájí řešení.

TTF - Doba vyřešení – doba, ve které Zhotovitel vyřeší požadavek Objednatele nebo vyřeší problém, který vznikne při zajišťování provozu. Tato doba se počítá od okamžiku nahlášení vady nebo od okamžiku detekce vady monitorovacím systémem.

Definice předmětu poskytovaných služeb

I.

Outsourcing správy informačního systému

1. Objednatel uzavírá se Zhotovitelem tento dílčí smluvní vztah o výkonu služeb za účelem zajištění provozuschopnosti díla.
2. Tyto služby pokrývají určitou část pracovních výkonů, které souvisejí s vlastním chodem výpočetních systémů (tj. technického vybavení, komunikace, základního programového vybavení atd.) jejich údržbou a rozvojem. Bližší specifikace a rozsah je uveden v článku 2. této přílohy.
3. Součástí služby je také poskytování helpdeskových služeb pro definované aplikace – vždy v návaznosti technickou podporu dodavatele příslušné aplikace.

II.

Bezpečnost a evidence

1. Zhotovitel je povinen vést přesnou evidenci software a jeho verzí umístěném na zařízeních a průběžně sledovat dostupnost bezpečnostních aktualizací tam, kde jsou k dispozici.
2. Zhotovitel zajišťuje bezodkladné instalace opravných kódů (patchů) na zařízení Objednatele, jakmile jsou výrobcem či komunitou uvolněny k dispozici a je možno garantovat, že nebude narušena spolehlivost nebo funkčnost zařízení (systému).
3. Zhotovitel je povinen vypracovat a průběžně dle potřeby aktualizovat přesný soupis všech částí informačního technologického celku Objednatele. Tento dokument v papírové podobě ponese označení Generální informace a bude protokolárně předáván vedoucímu ICT oddělení Zadavatele.

III.

Předmět poskytovaných služeb

1. Předmětem je provoz díla v rozsahu dle **Přílohy č. 6 – Technické podmínky – Vymezení nabídky uchazeče** (Závazný vzor) – část 2.

Rozsah poskytovaných služeb

1. SW pro úpravu a ukládání fotografií

1.1. Údržba a změny dodané infrastruktury

Obsah služby

- Základní technická podpora je poskytována na aplikační software pro úpravu a ukládání fotografií (dále jen ASW) spočívá v následujících bodech:
- Provádění změn ASW vyplývajících z legislativních úprav ASW, obecných úprav ASW, rozvoje ASW (aktualizovaná verze ASW).
- Poskytnutí aktualizovaných verzí ASW k užití Objednateli, připravovaných Zhotovitelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu, a to, v případě řádného uhrazení ceny Základní technické podpory Objednatelem, vždy do šedesáti (60) dnů po ukončení vývoje a uvolnění nové verze k distribuci. O aktualizované verzi Zhotovitel vždy písemně informuje Objednatele, a to do 15 dnů od jejího uvolnění k distribuci.
- Informování o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích ASW.
- Průběžná aktualizace dokumentace.
- Průběžný upgrade a update ASW při upgradu operačního systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Dokumentaci Zhotovitele, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Zhotovitel bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Dokumentaci Zhotovitele. Ukončení podpory verze musí oznámit Zhotovitel 6 měsíců před termínem ukončení.
- Průběžný upgrade a update ASW při upgradu databázového systému na vyšší verze v souladu se specifikacemi uvedenými v Dokumentaci Zhotovitele, a to do šesti (6) měsíců od uvedení takového upgradu do prodeje v České republice. Zhotovitel bude zajišťovat Technickou podporu pro verze uvedené v Dokumentaci Zhotovitele. Ukončení podpory verze musí oznámit Zhotovitel 6 měsíců před termínem ukončení.
- Povinnost průběžného upgrade a update ASW podle ustanovení odstavce 5 a 6 se nevztahuje na případy, kdy upgrade produktů třetích stran vykazují takové vlastnosti, které omezují, či znemožňují provoz ASW a jejich vzájemné užívání by proto bylo neslučitelné.
- Oprávnění Objednatele k účasti na schůzkách uživatelů pořádaných Zhotovitelem.
- Služba HelpDesk.

HelpDesk (HD)

Hlavním posláním služby HelpDesk je správa a zajištění včasné a kvalitní servisní podpory, kterou Zhotovitel poskytuje svým uživatelům nebo zákazníkům.

Základní vlastností je garantovaná reakční doba na řešení požadavků a na servisní zásahy.

V sídle Zhotovitele jsou v pracovní době přítomny operátorky HD, které zpracovávají příchozí požadavky a přidělují je příslušným řešitelům k dalšímu zpracování. Řešení požadavků hlídá propracovaný systém eskalací, který v případě nesplnění termínu upozorní příslušné osoby u Zhotovitele, čímž je zajištěno, že jsou požadavky řešeny ve stanovených termínech.

Obsah služby

- elektronické přijímání HD požadavků** (prostřednictvím webového rozhraní nebo emailem) 24 hodin denně
- telefonické přijímání HD požadavků** (zpracování požadavku operátorkami HD) v pracovní době od 6:00 do 17.00 hodin a garantované řešení těchto požadavků v pracovní dny od 6:00 do 17.00 hodin
- garantovanou reakční dobu** – doba, do které musí být zahájeno řešení požadavku, možnost výběru garantované reakční doby pro každou oblast
- garantovanou úroveň poskytovaného servisu** dle dohodnutých podmínek:
- reporting**
 - Průběh a stav zasláných požadavku má Objednatel možnost sledovat prostřednictvím klientské zóny na www stránkách příslušného Dodavatele. K jednotlivým požadavkům je možno vést i komunikaci, přičemž historie komunikace zůstává uložena u požadavku. Seznam měsíčních požadavků bude zasílán do sídla zadavatele vždy v první polovině následujícího měsíce,
 - Vytvoření zápisu z konzultačních dní u Objednatele, podepsání výkazu práce s popisem odvedených prací.