

771 2021

**Dohoda****o poskytování služeb na platformě SharePoint 2013 pro aplikaci dokoniCASE**

**uzavřená ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,  
v platném znění**

Č. dohody Objednatele

7 7 / 2 0 2 1

Č. dohody Poskytovatele

9 0 0 0 0 5 7 4

Dnešního dne byla mezi stranami:

<b>Objednatel:</b>		<b>Poskytovatel:</b>	
<b>Centrum sociálních služeb Praha</b>		<b>Konica Minolta Business Solutions Czech spol. s.r.o.</b>	
Se sídlem:	Žilinská 2769/2, Záběhlice, 141 00	Se sídlem:	Žarošická 13, 628 00 Brno 5
Zastoupený oprávněnými zástupci:	Mgr. Martin Šimáček	Zastoupený oprávněným zástupcem:	Zdeněk Toman, ITS Director
Kontaktní osoby pro objednávání:	██████████	Kontaktní osoby pro objednávání:	██████████
Kontaktní osoby pro smluvní jednání:	██████████	Kontaktní osoby pro smluvní jednání:	██████████
Tel.:	██████████	Tel.:	██████████
Fax:		Fax:	██████████
IČ:	70878277	IČ:	00176150
DIČ:	CZ70878277	DIČ:	CZ 00176150
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Organizace byla zřízena zřizovací listinou ke dni 1. 7. 1998 usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 38/3 ze dne 30. 4. 1998	Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném:	Krajským soudem v Brně, v oddílu C, vložka číslo 21999
Bankovní spojení:	██████████	Bankovní spojení (CZK):	██████████

(společně dále je „Smluvní strany“)

uzavřena tato dohoda.

**Obě smluvní strany, vědomy si svých závazků v této dohodě obsažených a s úmyslem být touto dohodou vázány, se dohodly na následujícím znění Dohoda o poskytování služeb na platformě SharePoint 2013 pro aplikaci dokoniCASE (dále též „Dohoda“):**



## 1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této dohodě stanovené a je oprávněn tuto dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této dohodě stanovené a je oprávněn tuto dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

## 2. DEFINICE POJMŮ

Výrazy a pojmy používané v této Dohodě a začínající velkým písmenem mají, pokud to nevyplývá z konkrétních ustanovení této Dohody a jejich příloh jinak, následovný význam:

<b>Aplikace</b>	Soubor programových modulů, který je výsledkem implementace jisté části Platformy Poskytovatelem u Objednatele na základě podepsaných smluv nebo objednávek (dále jen „Dílo“). Tyto moduly jsou kombinací modulů Platformy a modulů Poskytovatelem vytvořených zcela nově nebo upravených modulů Platformy.
<b>Člověkodén</b>	Práce jednoho pracovníka Poskytovatele během 8 (osmi) pracovních hodin, které mohou, ale nemusí být odpracované v jeden pracovní den.
<b>Člověkohodina</b>	Práce jednoho pracovníka Poskytovatele během 60 (šedesáti) minut.
<b>Doba vyřešení</b>	Čas uplynulý mezi zahájením řešení Požadavku a okamžikem, kdy Řešitel nahlášený Incident vyřeší a vrátí Aplikaci do stavu před výskytem Incidentu.
<b>Doba zahájení řešení</b>	Čas uplynulý mezi nahlášením Požadavku a okamžikem, kdy Řešitel zahájí řešení nahlášeného Incidentu.
<b>Hardware (HW)</b>	Soubor technických prostředků – zařízení tvořící pevné, hmatatelné technické vybavení počítače a počítačových komponent. Mezi hardware patří všechny počítače a jejich součásti, periférie (zobrazovací jednotky, zařízení pro vstup a výstup údajů) a taktéž i zařízení, které je možné připojit k počítači.
<b>Incident</b>	Vada funkčnosti Aplikace, tedy takové chování Aplikace, které je v rozporu s chováním Aplikace popsaným v dokumentaci specifikující vlastnosti, funkce a chování, která je součástí dodaného Díla dle předcházejících smluv realizovaných Poskytovatelem pro Objednatele.
<b>Obnovení funkčnosti produktu</b>	Neutralizace problému znamená přijetí takových úprav a opatření, jejichž výsledkem je odstranění problému. Na tento účel je možné využít také dočasné řešení.



<b>Off site</b>	Práce, poskytnutí služby Objednateli ze sídla nebo provozovny Poskytovatele
<b>On site</b>	Práce, poskytnutí služby Poskytovatele v prostorech Objednatele – Výjezd k Objednateli.
<b>Platforma</b>	Platforma <b>Microsoft SharePoint 2013</b> nebo jen Platforma je soubor programových modulů pro stranu serverů i klientů v podobě dodávané zastoupením výrobce platformy – společností Microsoft Corporation, One Microsoft Way Redmond, WA 98052-7329. USA (dále jen „Výrobce platformy“).
<b>Pohotovostní doba</b>	Období od 16:00 do 23:00 v Pracovní dny a od 8:00 do 23:00 mimo Pracovní dny.
<b>Požadavek</b>	Požadavek Objednatele na poskytnutí SLA služby Poskytovatelem.
<b>Pracovní den</b>	Každý den mimo sobot, nedělí, dnů pracovního klidu a svátků v České republice.
<b>Pracovní doba</b>	Čas od 8:00 – 16:00 středoevropského času během Pracovního dne.
<b>PROD</b>	Produkční prostředí Objednatele, používané Objednatelem pro zpracování ostrých dat v reálném produkčním provozu.
<b>ServiceNow</b>	Webová aplikace pro evidenci Požadavků Objednatele, kterou provozuje Poskytovatel.
<b>Řešitel</b>	Konkrétní osoba Poskytovatele pověřená k vyřešení Požadavku.
<b>Service Pack</b>	Soubor programových modulů poskytovaný Výrobce platformy, kterým se mění jistá část programových modulů Platformy stanovená Výrobce platformy v rámci jedné Major release. Takový soubor nejčastěji zvyšuje kvalitu funkčnosti Platformy, rozšiřuje funkčnosti Platformy nebo odstraňuje chyby funkčnosti Platformy. Takový soubor je označen „AA.BB SP#“ resp. „AA.BB.#“, kde „AA“, „BB“ a „#“ jsou celá čísla (např. 7.1 SP4 resp. 7.1.4).
<b>Servisní zásah</b>	Činnost Řešitele vedoucí k řešení požadavky Objednatele.
<b>Screenshot</b>	Snímek obrazovky Aplikace nebo Platformy
<b>Služba</b>	Služba poskytovaná Objednateli podle definice v Příloze 1 této Dohody
<b>Třetí strana</b>	Jiná právnická osoba než Objednatel a Poskytovatel nebo fyzická osoba, která nemá s Objednatelem či Poskytovatelem pracovně-právní vztah. Pokud Poskytovatel využije k plnění této dohody osobu, která není zaměstnancem Poskytovatele, přebírá Poskytovatel za tuto osobu odpovědnost a tato osoba není považována za třetí stranu.



<b>Vzdálená správa</b>	Přístup do IT systému Objednatele formou vzdáleného připojení využitím technologických nástrojů (VPN, IPsec, VNC, RD, ...) za účelem poskytování dohodnutých služeb. Objednatel zabezpečí technické prostředky i konfiguraci svého IT prostředí v rozsahu potřebném pro vzdálenou správu.
<b>Výjezd k Objednateli</b>	Fyzický výjezd pracovníka Poskytovatele do místa plnění Objednatele, které je definované v této Dohodě na základě samostatné objednávky zaslané Objednatelem a akceptované Poskytovatelem za účelem poskytnutí služby.

### 3. PŘEDMĚT DOHODY

- 3.1. Poskytovatel se touto Dohodou zavazuje na vyžádání Objednatele poskytovat konzultační služby Platformy a Aplikací (dále jen „**Služby**“), jejichž specifikace a podmínky pro realizaci těchto Služeb je obsažena v Příloze č. 1 této Dohody, která je nedílnou součástí této Dohody, za cenu a za podmínek v této Dohodě stanovených.
- 3.2. Smluvní strany se zavazují neprodleně upozornit písemně druhou Smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost, bránící řádnému plnění této Dohody.

### 4. MÍSTO A TERMÍN POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 4.1. Místem poskytování služeb je sídlo Objednatele nebo sídlo Poskytovatele, není-li smluvními stranami dohodnuto jinak. Služby jsou Objednateli poskytovány formou Vzdálené správy ze sídla nebo provozovny Poskytovatele. V případě požadavku Objednatele na poskytnutí služeb formou On-site, uskuteční se tyto služby formou Výjezdu k Objednateli.
- 4.2. Při poskytnutí služby Poskytovatelem formou Výjezdu k Objednateli, musí být na místě poskytnutí služby přítomná Pověřená osoba Objednatele, nebo jiná, ním určená osoba, která byla písemně oznámena Poskytovateli před uskutečněním Výjezdu k Objednateli. O poskytnutí této služby bude na místě sepsán protokol, který musí být podepsán Pověřenou osobou Objednatele.

### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Cena za poskytování Služeb podle této Dohody je uvedena v Příloze č. 2 této Dohody.
- 5.2. Všechny ceny v této Dohodě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty, která bude k cenám připočtena v její zákonné výši platné v čase fakturace.
- 5.3. Odměna za služby je fakturována vždy po dokončení realizace servisního požadavku.
- 5.4. Lhůta splatnosti jednotlivých faktur je dohodou smluvních stran stanovena na dvacet jedna (21) dní od doručení. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu a vedle sjednané ceny bude obsahovat i daň z přidané hodnoty v zákonné výši. Faktura se považuje za doručenu třetím dnem po jejím odeslání, není-li prokázáno jinak.
- 5.5. Změna ceny bude řešena formou dodatku k této Dohodě.
- 5.6. Při poskytování služeb formou Výjezdu k Objednateli budou k ceně za službu přičteny i náklady podle níže uvedené tabulky:



Jedna (1) Člověkohodina pracovníka Poskytovatele strávená na cestě k Objednateli a spět	1 875 CZK
Náklady na dopravu – z/do místa plnění z pracoviště pracovníka Poskytovatele	8 CZK/ 1km
Ubytování na jednu (1) noc	Podle skutečného účtu z ubytovacího zařízení, které je minimálně kategorie 3 hvězdiček.

## 6. PLATNOST A ÚČINNOST DOHODY

- 6.1. Tato Dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, poskytování služeb podle této Dohody začíná plynout od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po datu podpisu této Dohody. Dohoda je uzavřena do 31.12.2021.
- 6.2. Smluvní strany se dohodly, že tuto dohodu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a její běh začíná prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
- 6.3. Odstoupení od Dohody Objednatel nebo Poskytovatelem je platné dnem doručení odstoupení Smluvní straně. Poskytovatel má v případě odstoupení od Dohody kteroukoli Smluvní stranou nárok na zaplacení poměrové části rozpracovaných a dokončených požadavků.

## 7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato Dohoda je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu. Každá Smluvní strana obdrží jedno (1) vyhotovení. V případě pochybností o autentičnosti textu platí, že povinnosti strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Dohody, které má v držení druhá strana. Jakékoliv opravy textu platí jen, byly-li oběma stranami parafovány.
- 7.2. Nedílnou součástí této Dohody jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1      Specifikace poskytovaných služeb  
Příloha č. 2      Cena

Obě Smluvní strany prohlašují, že si tuto Dohodu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena určitě a srozumitelně jako projev jejich svobodné a vážně míněné vůle prosté omylu. Na důkaz dohody o všech článcích této Dohody připojují oprávnění zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy:

Za Objednatele Martin Šimáček

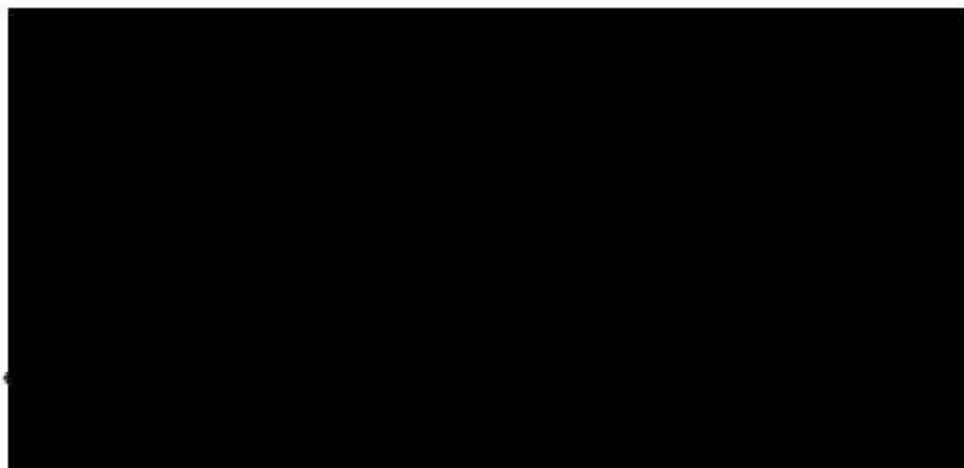
Za Poskytovatele: Zdeněk Toman

30.09.2021 | 08:36 CEST

20.09.2021 | 15:15 CEST

V Praze dne .....

V Praze dne .....

.....  


.....  




## PŘÍLOHA Č. 1 - SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Služby budou dle této Smlouvy poskytovány pro následující Aplikace provozované na platformě SharePoint 2013:

- aplikace dokoniCase

Platforma **SharePoint 2013** a aplikace **dokoniCASE** již nejsou podporované výrobcem, tudíž Poskytovatel žádným způsobem negarantuje vyřešení hlášených problémů nebo incidentů.

Služby jsou specifikovány jako kombinace níže uvedených druhů služeb typu SLA (Service Level Agreement) – dále jen „**SLA služeb**“.

Služby se skládají z následujících SLA služeb:

- Centrum podpory – označená zkratkou **SLA\_CeP**
- Rozvoj Aplikací – označená zkratkou **SLA\_ROZ**

Obsah, rozsah, způsob a další podmínky plnění jednotlivých druhů SLA služeb jsou specifikovány dále v samostatných článcích.

### 1.1.1. Specifikace služby **SLA\_CeP**

Předmětem služby **SLA\_CEP** je zřízení a provoz jednotného kontaktního místa – centra podpory (dále jen „**CeP**“) realizovaného aplikací ServiceNow, které zajišťuje:

- připravenost přijímat Požadavky,
- registraci nahlášených a přijatých Požadavků,
- přiřazení každého Požadavku Řešiteli,
- poskytování informací o stavu a historii řešení každého Požadavku,

Všechny Požadavky jsou registrovány v aplikaci ServiceNow, která eviduje u každého Požadavku nejméně:

- datum a čas přijetí Požadavku,
- evidenční číslo Požadavku,
- typ Požadavku a závažnost,
- označení resp. předmět Požadavku,
- příznak požadavku na záruční opravu,
- text popisující Požadavek, který by v případě hlášení Incidentu Aplikace, měl obsahovat:
  - o Identifikaci agendy/Aplikace
  - o Scénář navození chyby
  - o Screenshoty chybového hlášení
- požadovaný termín řešení Požadavku.

V průběhu řešení Požadavku je v ServiceNow pro každý krok řešení provedený Řešitelem resp. pro každou reakci Oprávněné osoby Objednatele evidováno nejméně:

- datum a čas provedeného kroku Řešitele resp. reakce Oprávněné osoby,
- text popisující provedený krok Řešitele resp. reakci Oprávněné osoby.

Připravenost přijímat Požadavky je zajištěna existencí následujících komunikačních kanálů:

- Aplikace ServiceNow dostupná přes webové rozhraní

Komunikační kanály uvedené v předchozích odstavcích jsou dostupné v časech uvedených v následující tabulce ve sloupci „Dostupnost“:

Komunikační kanál	Dostupnost
ServiceNow	Nepřetržitě

#### 1.1.2. Specifikace služby SLA\_ROZ

Předmětem této SLA služby je řešení požadavků Objednatele na konzultace a úpravu Aplikace případně vývoj nových Aplikací na Platformě formou implementačních a programátorských prací, které Objednatel považuje za potřebné pro splnění business požadavků a rozvoj funkcionality, přičemž se předpokládá, že jde z hlediska potřebných kapacit o celky větší než jednotky člověkodnů. Takové práce jsou specifikovány a plánovány jako změnové požadavky.

Rozsah služeb v rámci SLA\_ROZ není dán, fakturace čerpání bude probíhat dle skutečně odvedených prací a bude zpoplatněna dle jednotkového ceníku.

Služba je dostupná v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.



**PŘÍLOHA Č. 2 – CENA**

Rozsah služeb není dán, fakturace čerpání bude probíhat dle skutečně odvedených prací a bude zpoplatněna dle jednotkového ceníku. Rozsah služeb není dán, fakturace čerpání bude probíhat dle skutečně odvedených prací a bude zpoplatněna dle jednotkového ceníku níže. Poskytovatel negarantuje reakční časy ani doby vyřešení. Termín realizace bude stanoven po objednání realizace zo strany Objednatele.

Název položky	Základní sazba za 1 člověkohodinu od 8.00 do 16.00 v Pracovních dnech	Základní sazba za 1 člověkohodinu od 16.00 do 23.00 v Pracovních dnech	Základní sazba za 1 člověkohodinu během svátků a dnů pracovního volna
Administrátor	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč
Analytik/konzultant	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč
Programátor	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč
Projektový manažer	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč
SW Architekt	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč
Tester	1 875 Kč	2 679 Kč	3 572 Kč

Uvedené ceny jsou bez DPH.