

Smlouva o technické podpoře

uzavřená v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů:

I. Smluvní strany

1. **Zhotovitel:** **INIT technology s.r.o.**
se sídlem: **Sehradice 129, 76323**
zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 89849
zastoupený: **Ing. Radek Černobila**
IČ: **04423101**
DIČ: **CZ04423101**
Bankovní spojení: **Komerční banka a.s.**
Číslo účtu: **115-1103580217/0100**

2. **Objednatel:** **Město Frýdlant nad Ostravicí**
se sídlem: **Náměstí 3, 739 11, Frýdlant nad Ostravicí – Frýdlant**
zastoupený: **RNDr. Helenou Pešatovou, starostkou**
IČ: **00296651**
DIČ: **CZ00296651**
Bankovní spojení: **Komerční banka a.s.**
Číslo účtu: **19-13227818/0100**

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Zhotovitel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technické a systémové služby pro zajištění servisní a poradenské podpory související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (dále jen technická podpora).
- 2.2. Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (SLA) jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 2.3. Součástí technické podpory jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu podpory.
- 2.4. Plnění Zhotovitele započne od data nabytí účinnosti této smlouvy.

III. Doba trvání smlouvy

Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s platností od data zveřejnění této smlouvy v registru smluv.

IV. Cena

- 4.1. Cena za technickou podporu je součástí přílohy č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly na ročních platbách, a to vždy na začátku kalendářního, v němž má být technická podpora poskytována a to vždy do 15. dne ledna daného kalendářního roku.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že v prvním roce bude fakturována poměrná část paušální technické podpory do konce kalendářního roku, kdy plnění této smlouvy započalo.
- 4.4. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostní úhradě ceny převodem z účtu objednatele na účet zhotovitele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli za jím řádně poskytnuté plnění dle

smlouvy, a to na základě zhotovitelem vystavených faktur se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne jejich vystavení. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je objednatel oprávněn takovou fakturu zhotoviteli vrátit. Okamžikem zaplacení ceny se rozumí den odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele.

V.

Odstoupení od smlouvy

- 5.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě neodstraní.
- 5.2. Za závažné porušení povinnosti zhotovitele se rozumí prodlení zhotovitele s plněním povinností specifikovaných v článku II. této smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil zhotovitel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 5.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 5.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.
- 5.5. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu, nejdříve však po 24 měsících od nabytí účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí šest měsíců a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.

VI.

Utajení

- 6.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 6.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které použijí ke spolupráci v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 6.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 6.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
 - a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - a) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy
 - b) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů
- 6.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění servisních služeb.
- 6.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

VII.
Závěrečná ustanovení

- 7.1. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.2. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel i zhotovitel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení.
- 7.3. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a může se na něj vztahovat povinnost zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, což je podmínkou její účinnosti. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podpisu poslední ze smluvních stran a smlouva pak nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění v Registru smluv; zhotovitel souhlasí se zveřejněním celého obsahu této smlouvy.
- 7.4. Objednatel ve smyslu § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů osvědčuje, že uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou Města Frýdlant nad Ostravicí na jejím zasedání konaném dne 11.07.2022 (usn. č. 93/3.1) tak, jak to vyžaduje § 102 odst. 3 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, čímž je splněna podmínka platnosti tohoto právního jednání.
- 7.5. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel pro realizaci svých bezhotovostních plateb může používat transparentní příjmový a výdajový bankovní účet a v této souvislosti zhotovitel uděluje souhlas se zveřejněním názvu svého účtu; Zhotovitel výslovně souhlasí se zveřejněním elektronického obrazu této smlouvy na webových stránkách objednatele.
- 7.6. Oprávněná osoba za objednatele [REDACTED]
- 7.7. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek.
- 7.8. Vztahy smluvních stran touto smlouvou blíže neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Za zhotovitele:

Za objednatele:

V dne

V dne

.....
Ing. Radek Černobila, jednatel

.....
RNDr. Helena Pešatová, starostka

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Seznam produktů a služeb zahrnutých pod technickou podporu a výpočet ceny technické podpory

1. Výčet aplikací a cena technické podpory

Výčet aplikací

Licence Scarabeus DMS		
Položka	Množství	Typ
Připojené měřící zařízení	1	S
Uživatel (referent)	2	S
Automatizované čtení CRV (registr vozidel ČR)	1	S
Automatizované čtení CBE (registr vozidel EU)	1	S
Export VERA	1	S
Implementované procesy		
MP – oznámení	1	U

Cena technické podpory

Položka	Cena bez DPH	Cena s DPH
Paušální - Maintenance za licencovaný SW dle výčtu aplikací / rok , služby technické pomoci uživatelům v rozsahu 5 hod / rok		
Služby technické podpory s hodinovou sazbou nad rámec paušálních služeb nebo služeb na vyžádání		

Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře

Dohoda o úrovni služeb a podmínky provádění technické podpory k programovému vybavení (dále také jen Dohoda, SLA, Podmínky technické podpory nebo jen Podmínky)

1 Předmět SLA

1.1. Předmětem této Dohody je zajištění bezproblémového provozu a užívání předmětného softwarového vybavení a poskytování služeb technické podpory a dalších souvisejících služeb k tomuto programovému vybavení.

2 Slovníček pojmů, typy aplikací

a) Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b) Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací zhotovitele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem zhotovitele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny jako aplikovaná nadstavba dle požadavků objednatele, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c) Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný zhotovitelem obsahující evidenci požadavků, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případné další oběma stranami dohodnuté osoby objednatele a zhotovitele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk zhotovitele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

3 Katalog služeb

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace	Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Zhotovitel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Dodávka updatů/upgradů standardních aplikací	Nabídka a dodávka upgradů a updatů agend vzniklých vlastní činností zhotovitele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Bude-li k provozním serverům zajištěn vzdálený přístup pro pracovníky zhotovitele, budou tyto upgrady či updaty implementovány do provozního prostředí bezplatně v rámci technické podpory.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli. Objednatel má právo na updaty či upgrady softwarového vybavení nabídnutého zhotovitelem. Objednatel není povinen nabídnutý upgrade či update přijmout

Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Účast na pravidelných projektových schůzkách s objednatelem	<p>Dle potřeby budou pořádány projektové schůzky, na kterých budou řešena následující témata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vyhodnocení kvality služeb za předchozí období - informace o zásadních změnách a potřebách uživatelů - náměty zákazníka na další rozvoj agend - hodnocení spokojenosti zákazníka s poskytovanými službami - vyhodnocování incidentů za poslední období a návrhy opatření k eliminaci výskytu takových incidentů <p>Z projektové schůzky vznikne písemný zápis.</p>	Zajištění pravidelné komunikace s objednatelem, hodnocení kvality a obsahu poskytovaných služeb a spokojenosti zákazníka.

4 Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

4.1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

4.2. Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí zhotovitele k odstranění závady. Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany zhotovitele doložit jiným prokazatelným a ze strany objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě objednatele apod.).

4.3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce zhotovitele u objednatele, zhotovitel nahlásí potřebu součinnosti a objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah zhotovitele vznesen objednatelem, je zástupce zhotovitele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku objednatelem, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.

4.4. Není-li uvedeno jinak, je zhotovitel povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

5 Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

5.1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)

5.1.1. Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk zhotovitele na adrese <https://initt.freshdesk.com/support/login> Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu smlouvy spolu s nadefinováním oprávněných osob ze strany objednatele.

5.1.2. V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to

- telefonicky na č.: nebo, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba zhotovitele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VIII této dohody
- e-mailem na adresu help@initt.eu

5.1.3. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:

- datum a čas nahlášení požadavku
- popis požadavku
- stanovení kategorie požadavku (viz odst. 5.2.)
- Kategorii incidentu stanovenou objednatelem nesmí zhotovitel změnit bez souhlasu objednatele. Zhotovitel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené objednatelem.
- požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
- jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/zhotovitele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
- jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku

5.1.4. Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v odst. 5.1.2., oprávněná

osoba zhotovitele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

5.2. Každý požadavek musí být zařazen do jedné z následujících kategorií:

- a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
- b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
- c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

5.3. Stanovení termínu požadavku.

Na základě nahlášení požadavku stanoví zhotovitel po dohodě s objednatelem závazný termín vyřešení požadavku, nevyplývají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto dohodou (viz čl. IV.).

5.4. Řešení požadavku.

Zhotovitel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto dohodou.

5.5. Vyřešení požadavku.

Vyřešení požadavku zhotovitel oznámí službou Helpdesk oznamovateli prostřednictvím e-mail notifikace.

6 Doba platnosti, řízení změn dohody o úrovni služeb

6.1. Obsah a podmínky této dohody o úrovni služeb se přezkoumává v periodě dohodnuté smluvními stranami.

7 Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

7.1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této dohody o úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými v čl. 8. této dohody.

7.2. O jakékoli komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek této dohody musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba zhotovitele, nedohodnou-li se strany jinak.

7.3. O činnostech provedených v rámci realizace služeb dle této dohody budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk zhotovitele či samostatného dokumentu.

8 Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za objednatele		Za zhotovitele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
Zástupce primární oprávněné osoby				

9 Práva a povinnosti objednatele

9.1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit zhotoviteli vzdálený přístup na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

9.2. Objednatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob.

9.3. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

10 Práva a povinnosti zhotovitele

- 10.1. Zhotovitel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým a prokazatelným způsobem informovat objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace.
- 10.2. Zhotovitel je povinen po odsouhlasení oběma smluvními stranami respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění služeb.