SMLOUVA O POSKYTVÁNÍ SLUŽBY

„Podpora provozu aplikace Památkový katalog"

uzavřená mezi:

|  |  |
| --- | --- |
| **MUSOFT.CZ, s.r.o.**sídlokterou zastupujeIČ: | Na Radosti 106/64, 155 21 Praha 5 - ZličínIng. Jiří Sýkora, prokurista, a Mgr. Pavel Mlčoch, prokurista 24127582 |
| DIČ: | CZ24127582 |
| bankovní spojení: | 6297902001/5500 |
| zápis v OR: | sp. zn. C 181091 vedená u Městského soudu v Praze |

(dále jen **„poskytovatel 1 a**

**Národní památkový ústav**

|  |  |
| --- | --- |
| sídlokterého zastupujeIČ: | Valdštejnské náměstí č. 3/162, 118 01 Praha 1 Ing. arch. Naděžda Goryczková, generální ředitelka 75032333 |
| DIČ: | CZ75032333 |
| bankovní spojení: | 59636-011/0100 |

(dále jen **„objednatel**

(spolu dále také jen **„smluvní strany")**

1. Předmět smlouvy
	1. Poskytovatel je na základě Smlouvy na vytvoření návrhu, dodávku a implementaci aplikace Památkový katalog ze dne 13. 11. 2014 v rámci realizaci zakázky „Návrh, dodávka a implementace aplikace Památkový katalog" autorem a dodavatelem aplikace Památkový katalog, sloužící především k operativnímu vedení evidence, správě a prezentaci dat Ústředního seznamu kulturních památek (ÚSKP) a vedení evidence památkového potenciálu, včetně integrace se stávajícími systémy objednatele a externími systémy (dále jen „PK" nebo „Památkový katalog").
	2. Objednatel na základě licencí udělených poskytovatelem Smlouvou na vytvoření návrhu, dodávku a implementaci aplikace Památkový katalog užívá systém PK a provozuje jej na svých technických zařízeních a oprávněným uživatelům systému umožňuje jeho užívání prostřednictvím vzdáleného přístupu v rámci individuálních uživatelských účtů.
	3. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje, v rozsahu specifikovaném touto smlouvou, zajistit pro objednatele podporu provozu systému PK, včetně zajištění správy systému PK na serverech objednatele, v rozsahu plnění dle specifikace v příloze č. 1 a za podmínek uvedených v příloze č. 2, a objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění zaplatit dohodnutou cenu.
	4. Tato smlouva je uzavírána na základě zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Zajištění podpory provozu a rozvoje aplikace "Památkový katalog"", za splnění podmínek dle § 63 odst. 3 písm. c) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ"), zahájeného odesláním výzvy ze dne 14. 11. 2016 (dále jen „veřejná zakázka").
2. TTrmínna ppdmínkyplnněí
	1. Plnění této smlouvy bude zahájeno dnem 1. 12. 2016.
	2. Místem plnění podle této smlouvy je sídlo objednatele a další pracoviště objednatele v ČR. Poskytovatel je oprávněn poskytovat plnění podle této smlouvy také vzdáleným přístupem, pokud to jeho povaha umožňuje a není-li to k tíži provozu systému PK nebo jiným zájmům objednatele.
3. V rámci podpory provozu systému PK bude objednatel zasílat poskytovateli písemné požadavky na zásahy a činnosti umožňující bezproblémovou funkčnost systému, jak jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.
4. Požadavky na plnění podle této smlouvy bude poskytovatel akceptovat pouze od těchto oprávněných osob objednatele:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno | Funkce | Kontakt |
| xxx | vedoucí odboru informatiky | xxx |
| xxx | vedoucí oddělení nemovitých památek | xxx |
| xxx | vedoucí oddělení památkové informatiky a odborných informačních systémů | xxx |
| xxx | oddělení památkové informatiky a odborných informačních systémů | xxx |

2.5 Pro případ, že objednatel má vážné důvody pochybovat o správnosti postupu řešení provozního problému ze strany poskytovatele nebo pro případ řešení sporů, určují smluvní strany tyto osoby pro 1. a 2. stupeň eskalačního mechanismu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Objednatel | Poskytovatel |
| 1. stupeň | xxx vedoucí odboru informatiky | xxx, technický ředitel |
| 2. stupeň | xxx, generální ředitelka | xxx, ředitel společnosti |

1. Objednatel může kdykoliv jednostranně seznam oprávněných osob nahradit nebo doplnit, je však povinen o tom písemně poskytovatele předem informovat. Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této smlouvy či podmínek v ní uvedených.
2. Poskytovatel zajistí poskytování služby podpory provozu systému PK dle této smlouvy v pracovní dny Po-Pá v době od 08:00 do 17:00 hod..
3. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli specifikaci dílčího plnění (požadavek) nejpozději ve lhůtách uvedených v příloze č. 2 podle kategorizace požadavku či vady, případně sdělit, v čem je zadání požadavku objednatele neurčité nebo vadné. Neodstraní-li objednatel vady požadavku, není poskytovatel povinen takový požadavek realizovat, ledaže objednatel na požadavku i nadále trvá.
4. Specifikace dílčího plnění musí obsahovat alespoň podrobný popis požadovaného plnění, včetně akceptačních kritérií, požadavky na nezbytnou součinnost objednatele, harmonogram realizace plnění a předpokládaný rozsah pracnosti.
5. Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání poskytovatelem, vždy písemnou formou předložit reklamaci. Pokud objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení.
6. Poskytovatel je povinen v závislosti na prováděných požadavcích zajistit aktualizaci příslušné provozní a uživatelské dokumentace systému PK.
7. Objednatel se zavazuje spolupracovat na řešení incidentů nahlášených poskytovatelem, zejména vhodným nastavením interních procesů.
8. Ochrana dat objednatele a licence
	1. Poskytovatel bere na vědomí, že data, která bude objednatel ukládat prostřednictvím systému PK, jsou chráněna zvláštními právními předpisy (např. z. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění, zák. č. 20/1987 Sb. o státní památkové péči, v platném znění, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění). Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí a odbornou péči směřující k zamezení neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí po celou dobu zpracování osobních údajů.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 2 z celkových 13 |

* 1. Poskytovatel odpovídá za to, že data a informace ze systému PK nebudou v souvislosti se správou systému PK a užívání vzdáleného přístupu k systému PK poskytovatelem ohroženy zničením, poškozením, pozměněním, zneužitím, odcizením či ztrátou.
	2. Poskytovatel se zavazuje vyvinout maximální úsilí a odbornou péči k řádnému technologickému zabezpečení systému PK.
	3. Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování služeb podle této smlouvy vznikne autorské dílo, poskytne objednateli k němu všechna užívací práva, případně taková práva zajistí náhradním způsobem. Objednatel je oprávněn veškeré součásti plnění a výstupy poskytovatele považované za autorské dílo užívat v rozsahu v jakém uzná za vhodné či přiměřené s ohledem na účel této smlouvy. Pro odstranění pochybností smluvní strany sjednávají, že objednatel je oprávněným z licence užívat autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem neomezeným. Licence je poskytována jako nevýhradní a objednatel není povinen licenci využít.
	4. Udělení licence podle předchozího odstavce nelze ze strany poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
1. Cena za plnění
	1. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění podle čl. 1 této smlouvy bude tvořena
2. cenou za paušální služby, zahrnující poskytování podpory uživatelské, systémové základní, systémové analytické a systémové programátorské, dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy, která je stanovena jako pevná měsíční částka a činí 80.000,-Kč (slovy osmdesát-tisíc-korun-českých) bez DPH,
3. cenou za doplňkové služby, definované v příloze č. 2, bod 4., které budou zpoplatněny v hodinové sazbě 1.450,- Kč/hod. (slovy jeden-tisíc-čtyři-sta-korun-českých) bez DPH.
	1. Objednatel uhradí cenu za plnění dle čl. 4.1 a) vždy zpětně za uplynulý měsíc, a to na základě faktur vystavených poskytovatelem vždy k poslednímu dni daného měsíce.
	2. Objednatel uhradí cenu za plnění dle čl. 4.1 b) na základě faktur vystavených poskytovatelem po odsouhlasení a převzetí objednaného plnění objednatelem.
4. Platební podmínky
	1. Cena za plnění je splatná na základě faktury vystavené poskytovatelem ve lhůtě 21 dnů od doručení do sídla objednatele. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu tak, jak je stanoveno zákonem o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších změn a doplňků. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona o dani z přidané hodnoty, nebo nebudou přiloženy řádné doklady (přílohy) smlouvou vyžadované, je objednatel oprávněn vrátit doklad poskytovateli a požadovat vystavení řádného daňového dokladu. Tím se přerušuje lhůta splatnosti a doručením opraveného, doplněného daňového dokladu začne běžet nová lhůta splatnosti. Vrácení daňového dokladu uplatní objednatel do 7 pracovních dní ode dne jeho doručení od poskytovatele. Daňový doklad je považován za uhrazený dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele.
	2. Za každý den prodlení se začátkem plnění této smlouvy dle čl. 2.1 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z výše paušální měsíční odměny dle čl. 4.1 a) této smlouvy.
	3. Úroky z prodlení pro případ prodlení objednatele s peněžitým plněním sjednávají smluvní strany v zákonné výši.
	4. Pokud je objednatel v prodlení s platbami dle této smlouvy o více než třicet (30) dnů, poskytovatel má právo po doručení písemné výzvy objednateli zastavit plnění této smlouvy až do doby uhrazení závazku objednatele.
	5. Veškeré ceny za plnění uvedené v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH. DPH bude účtováno na základě platné sazby v den vystavení daňového dokladu.
	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.
5. Sankce
	1. V případě nedodržení doby odezvy nebo sjednaného termínu vyřešení požadavku objednatele poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 250,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
	2. Smluvní pokuty 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.
6. Odpovědnost zn 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, nebylo-li možné nesprávnost zadání při vynaložení řádné péče odhalit. 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.
	4. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě, ledaže se jedná o škody vzniklé v důsledku porušení smluvní nebo zákonné povinnosti.
7. 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:
8. poskytnutí důvěrných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
9. poskytnutí důvěrných informací osobám ze zákona vázaných povinností mlčenlivostí (např. notář, advokát, daňový poradce);

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 4 z celkových 13 |

1. 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;
2. jiné použití důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
	1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
	2. Poskytovatel dále bere na vědomí, že tato smlouva může být zveřejněna v souladu se zvláštními právními předpisy (zák. č. 340/2015, o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění).
	3. 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 některé z povinností vyplývajících z článků 8.1 až 8.5 této smlouvy. Vznikem nároku na zaplacení smluvní pokuty není dotčen ani omezen nárok druhé smluvní strany na náhradu vzniklé škody.
3. Trvání a ukončení smlouvy
	1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
	2. Tato smlouva může být ukončena:
4. písemnou dohodou obou smluvních stran, jejíž součástí bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
5. písemnou výpovědí objednatele i bez udání důvodů,
6. písemnou výpovědí poskytovatele pouze v případě, že objednatel bude v prodlení s plněním peněžitých závazků podle této smlouvy po dobu delší než 60 kalendářních dnů,
7. odstoupením některé ze smluvních stran za níže uvedených podmínek,
8. jinými právními skutečnostmi stanovenými v obecně závazných právních předpisech.
	1. Výpovědní doba podle čl. 9.2 písm. b) a c) činí 90 dnů a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
	2. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze strany poskytovatele, jímž se rozumí zejména prodlení poskytovatele s plněním, v jehož důsledku bude systém PK bez zavinění uživatelů (objednatele) celkově nefunkční déle než 14 kalendářních dnů od nahlášení závady poskytovateli anebo bude-li zjištěna neodstranitelná vada, která způsobuje technické, provozní, či funkční problémy při užívání systému PK omezující jeho základní funkčnost.
	3. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od této smlouvy jen v případě podstatného porušení povinností ze strany objednatele, jímž se rozumí pouze stav, kdy objednatel opakovaně neposkytuje nezbytnou součinnost, ačkoliv k ní byl písemně vyzván, anebo objednatel i přes písemné upozornění poskytovatele výslovně trvá na splnění nevhodných pokynů.
	4. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením písemného oznámení druhé smluvní straně.
	5. Pro vyloučení pochybností smluvní strany prohlašují, že ukončení této smlouvy se nedotýká zejména práva objednatele nadále užívat systém PK a související aplikace.
9. Závěrečná ujednání
	1. Vztahy touto smlouvou, včetně příloh, neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
	2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1.12. 2016.
	3. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany chtěly ve smlouvě ujednat a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy, a nahrazuje veškerá předcházející ústní i písemná ujednání smluvních stran týkající se předmětu této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
	4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnou dohodou smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových ani jiných elektronických zpráv.
	5. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným či nevykonatelným, platnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této smlouvy tím nebude dotčena. Smluvní strany se zavazují, že jakékoli takové neplatné nebo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 5 z celkových 13 |

nevykonatelné ustanovení nahradí novým, které bude ekonomickému účelu původního ustanovení co nejblíže, a to bez zbytečného odkladu poté, co kterákoli ze smluvních stran oznámí druhé smluvní straně potřebu takového postupu.

* 1. 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.
	2. 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.
	3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
	4. Práva a závazky z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
	5. Nedílnou součást této smlouvy tvoří následující přílohy:
1. Specifikace a rozsah poskytovaných služeb
2. SLA - úroveň služeb podpory
	1. Tato smlouva obsahuje dvě přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy.

[ZBYLÁ ČÁST TÉTO STRANY BYLA ZÁMĚRNĚ PONECHÁNA PRÁZDNÁ]

[PODPISY STRAN NÁSLEDUJÍ ZA PŘÍLOHAMI]

Smlouva podpora - Památkový katalog

Revize 1.0

Strana 6 z celkových 13

Příloha č. 1

Specifikace a rozsah poskytovaných služeb

Hlavní úrovně poskytované uživatelské podpory PK

1. uživatelská podpora a poskytování hotline
2. systémová základní
3. systémová analytická
4. systémová programátorská

**Detailní popis poskytovaných úrovní podpory**

1. Uživatelská
2. komunikace s koncovým uživatelem, zajištění služeb Help Desk a Hot Line
3. evidence hlášení od koncového uživatele
4. vyžádání/doplnění informací od koncového uživatele
5. přirazení hlášení k řešitelské skupině
6. řešení základních technických problémů
7. řešení problémů s přihlašováním
8. řešení uživatelských problémů se základním ovládáním aplikace PK
9. Systémová - základní
10. simulace problému předaného hlášení
11. dokumentace popsaného problému
12. vyžádání případných doplňujících informací od uživatele
13. oprava chyb
14. monitorování běhu aplikace
15. monitorování aplikačních logů, řešení chybových hlášení
16. zakládaní hlášení na vyšší úroveň podpory pro chybová hlášení z aplikačních logů
17. pravidelná kontrola a inventura stavu licencí
18. kontrola a obnovování platností certifikátu
19. řešení jednoduchých uživatelských problému s aplikací
20. konzultace řešení hlášení s vyšší úrovní podpory nebo metodiky
21. přehodnocení kategorizace hlášení
22. přirazení hlášení na řešitele vyšší úrovně podpory
23. identifikace opakujících se problémů a jejich zařazení do FAQ
24. řešení metodických problému a dotazů
25. správa uživatelů (správa Agendy uživatelů, kontrola stavu registrace, dodatečné registrace)
26. řízení odstávek
27. tvorba jednoduchých reportů
28. pravidelné aktivity v nastavování systému PK dle provozního a technického manuálu (periodické práce, údržba kmenových dat a číselníků)
29. testování, ověřování stavu systému PK po odstávkách
30. bezpečnostní aktualizace systému PK
31. aktualizace provozní a uživatelské dokumentace systému PK
32. Systémová - analytická
33. řešení hlášení přirazených z nižší úrovně podpory
34. popis řešení hlášení a aktualizace FAQ
35. konzultace při řešení nižší úrovni podpory
36. příprava pracovních postupů pro nižší úrovně podpory
37. komunikace s metodiky pro definování řešení a případných úprav aplikace
38. řešení hlášení přirazených z nižší úrovně podpory
39. metodická podpora, účast na školeních a seminářích
40. monitoring a implementace aktuální legislativy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 7 z celkových 13 |

4. Systémová - programátorská

1. analýza a řešení přiřazených hlášení
2. konzultace při řešení nižším úrovním podpory
3. úprava aplikace na základě analýzy
4. testování úprav

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| analýza a řešení přiřazených hlášeníSmlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 8 z celkových 13 |

**Příloha č. 2**

SLA - úroveň služeb podpory

Předmětem SLA (dohodnuté úrovně služeb) je definovaný způsob komunikace objednatele a poskytovatele při provozních problémech a stanovení maximálních časových limitů pro jejich řešení.

1. HELP DESK

V rámci služby Help Desk zajišťuje poskytovatel vyřizování požadavků objednatele na jednotlivé služby specifikované v příloze *č.* 1.

1. **Hlášení požadavku -** Kontaktní osoby objednatele, uvedené v cl. 2.4 Smlouvy, se obrací se svými požadavky na poskytovatele prostřednictvím apllkace Mantis, provozované objednateiem na adrese <http://podpora.npu.cz>,

v případě nedostupnosti této aplikace pak elektronickou poštou na adresu musoft@musoft.cz, telefonicky na č. 222.361.145 nebo faxem na *č.* 222.361.145.

Má-li požadavek charakter hlášení vady, obednatel uplatní svůj požadavek nahlášený telefonicky vždy i písemnou formou (zadáním do aplikace Mantis nebo elektronickou poštou nebo faxem), a poskytne již při jeho oznámení maximum informací, které mohou napomoci při řešení.

1. **Zaregistrování požadavku -** v případě zadání požadavku do aplikace Mantis je registrace provedena automaticky. Je-li požadavek nahlášen náhradním způsobem telefonicky, maalem či faxem, pracovníci poskytovatele v pracovní době zaevidují požadavek do aplikace Mantis a potvrdí objednateli jeho převzetí.

Po přijetí požadavku má poskytovatel povinnost:

* zkontrolovat oprávněnost požadavku,
* poskytnout uživatelskou podporu po telefonu, pokud o to objednatel požádá,
* zajistit vyplnění všech povinných údajů a všech dalších v danou chvíli dostupných údajů, které mohou napomoci při řešení,
* předat požadavek k dalšímu řešení specialistům,
* eskalovat požadavky neřešené v dohodnutých termínech,
* sledovat průběh řešení a na požádání o něm informovat objednatele,
* informovat objednatele o vyřešení požadavku včetně specifikace provedených změn, zásahů a případného promítnutí úprav do jiných funkcí.
1. UŽIVATELSKÁ PODPORA PO TELEFONU (Hot Lines)

V rámci služby Uživatelská podpora po telefonu (Hot Line) poskytovatel telefonicky řeší problémy související s provozem systému PK a poskytuje telefonické konzultace. Služba je dostupná na tel. čísle +420 774 403 961 a je dodávána i v režimu Call Back, tzn. zpětné volání na žádost objednatele.

Nemůže-li obsluha služby Hot Line vyřídit požadavek sama, zajistí, že v níže uvedeném limitu od nahlášení požadavku specialista poskytovatele zpětně kontaktuje objednatele.

Pokud požadavek nebude možné vyřešit po telefonu, bude poskytovatelem objednateli nabídnuto jiné řešení v rámci služby Help Desk.

1. SYSTÉMOVÁ PODPORA

V rámci služby Systémová podpora poskytovatel řeší problémy objednatele s dodanou aplikací. Náplní služby jsou také činnosti spojené s dodávkou a implementací nových verzí dodané aplikace.

Služba zahrnuje:

1. **Analýzu** příčiny incidentu
2. **Součinnost** při opravě chyb standardního software
* komunikace s dodavatelem produktu související se zdokumentováním a s reklamováním SW vady u dodavatele produktu (samotnou opravu chyb realizuje třetí strana, a to přímý dodavatel produktu, v souladu s jeho servisním programem poskytovaným objednateli).
1. **Opravy chyb -** opravou chyb se rozumí:
* oprava funkčních vad systému PK,
* opravy funkčních vad nastavení systému,
* opravy chyb customizací systému,
* integrace oprav aplikace do IS objednatele

o otestování funkčnosti oprav (opravný patch, hotfix) dodaných poskytovatelem i oprav standardního SW dodaných dodavatelem standardního SW,

o instalace dodaného řešení do testovacího prostředí objednatele,

o otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele,

o instalace řešení do produkčního prostředí objednatele, případně předání opravných patch včetně instrukcí k instalaci objednateli,

o ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí objednatele,

o případné konzultace k instalaci opravných patch,

o aktualizace provozní a uživatelské dokumentace systému PK.

1. **Upgrade -** upgradem se rozumí:
* dodání nových verzí systému PK
* implementace nové verze systému PK do systému objednatele na základě požadavku objednatele nebo v důsledku přechodu objednatele na vyšší verzi systému PK a její otestování
* poskytnutí instalační podpory pro nové verze systému PK customizací, kdy poskytovatel provede implementaci nové verze do systému objednatele a otestuje řešení
* aktualizace provozní a uživatelské dokumentace systému PK.

Aktualizace SW, které dodavatel označí jako odstraňující riziko, že se systém PK dostane do stavu, kdy bude vykazovat vadu Priority A nebo B, zavede poskytovatel do systému PK bezplatně.

Poskytovatel bude informovat o ukončení technické podpory na konkrétní verzi systému PK užívanou objednatelem nejpozději 6 měsíců před termínem ukončení podpory.

Výjimky

Chyby, které nejsou zahrnuty do systémové podpory:

* Chyby, které nelze reprodukovat v produkčním nebo testovacím prostředí systému
* Chyby, které lze prokazatelně diagnostikovat jako vadu ve funkčnosti technologické platformy
* Chyby, které vznikly jako důsledek činnosti pracovníka objednatele nebo třetí strany
* Chyby, které vznikly neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v předané uživatelské dokumentaci nebo v dokumentaci software ze strany objednatele nebo třetí strany

Chyby části systému vytvořené objednatelem či třetí stranou, jež nebyla začleněna do systému jako změnový požadavek a převzata k podpoře poskytovatele

Požadavek na novou funkčnost systému

Kategorizace vad

Pro stanovení závažnosti požadavku se používá klasifikace dle níže uvedených stupňů závažnosti (priorit):

* Kritická vada kategorie A - **Havárie** - je vada znemožňující práci všem uživatelům systému a ohrožující činnost objednatele. Funkce, na které je objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má okamžitý a velmi vážný dopad na činnost objednatele. Neexistuje žádný způsob jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem.
* Závažná vada kategorie B - **Vážný problém -** je vada znemožňující práci více uživatelům systému a omezující činnost objednatele. Funkce, na které je objednatel závislý, přestala pracovat. Tento stav má vážný dopad na činnost objednatele. Neexistuje žádný způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti objednatele v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
* Běžná vada kategorie C - **Problém** - je vada komplikující práci uživatelům systému a znemožňující plnohodnotné užití systému. Funkce, na které je objednatel závislý, přestala pracovat nebo pracuje v omezené míře. Za odstranění vady se považuje i nalezení náhradního postupu v rámci systému.
* Nevýznamná vada kategorie D - Vada - Chyba systému, která do určité míry komplikuje nebo omezuje jeho využití. Tento stav má minimální dopad na činnost objednatele.

Hlášení a registrace požadavku

Hlášení a registrace požadavku probíhá prostřednictvím služby Help Desk definované výše v bodě 1. přílohy č. 2.

Řešení požadavku

Požadavky jsou řešeny podle priority přidělené objednatelem. Každé prioritě požadavku odpovídá určitá doba odezvy, tj. doba, ve které poskytovatel zahájí řešení požadavku objednatele. Obecně pak platí, že po zahájení prací se na požadavku pracuje nepřetržitě až do nalezení řešení. Každé prioritě také odpovídá termín vyřešení. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení a vyřešit požadavek v termínech dle následující tabulky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Priorita** | **Doba odezvy** | **Požadovaný termín vyřešení** |
| A | 4 hodin | 1 den |
| B | 8 hodin | 5 dní |
| C | 1 den | 2 týdny |
| D | 2 dny | 4 týdny |

Pracovní hodinou se rozumí hodina v rámci časového pokrytí služby. Dnem se rozumí pracovní den.

V případě, že poskytovatel zjistí na základě analýzy požadavku, že požadovaný termín vyřešení nelze z objektivních příčin dodržet (např. došlo k nasazení nové verze webového prohlížeče nebo ke změně integračního rozhraní systému

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 11 z celkových 13 |

spravovaného třetí stranou apod.), oznámí to neprodleně objednateli včetně návrhu nového termínu vyřešení, který se stává platným teprve po jeho odsouhlasení objednatelem.

Poskytovatel má právo odmítnout kategorizaci závažnosti vady stanovenou objednatelem v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku. Pro potřeby stanovení termínů plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy se za termín nahlášení požadavku vždy považuje termín prokazatelného doručení řádně formulovaného požadavku poskytovateli.

* případě nejasné formulace požadavku ze strany objednatele, především nebude-li z něho zřejmá závažnost problému nebo stanovení závažnosti bude ze strany poskytovatele a objednatele rozdílné, má poskytovatel právo si vyžádat jeho následující upřesnění, a to i písemnou formou (elektronickou poštou nebo faxem) v čase nepřesahujícím polovinu doby, ve které je poskytovatel povinen zahájit řešení požadavku.

Vyřešení požadavku

Vyřešení požadavku je definováno jako:

* Odstranění nahlášené vady či vyřešení nahlášeného problému, nebo
* Poskytnutí jiného přijatelného řešení, nebo
* Poskytnutí návodu na náhradní řešení, nebo
* Postoupení problému k vyřešení oprávněné třetí osobě v případě problému vyvolaného nekorektním chováním komponenty dodané nebo podporované třetí osobou.
* případě, že se objednatel a poskytovatel neshodnou na prioritě požadavku nebo objednateli nevyhovuje předpokládaný termín vyřešení, má objednatel právo využít eskalační mechanismus podle následujícího odstavce. Možnost eskalací je omezena pouze na požadavky priority A a B.

Eskalační mechanismus

Eskalační mechanismus slouží pro řešení sporných situací mezi poskytovatelem a objednatelem. Jestliže služba, která je objednateli poskytována v souvislosti s určitým požadavkem, z hlediska objednatele neodpovídá jeho očekávání nebo poskytovatel zjistí, že není z objektivních důvodů schopen zajistit dodržení podmínek smlouvy, může oprávněná osoba objednatele nebo poskytovatele vyvolat eskalační mechanismus.

Eskalační mechanismus zaměří pozornost na sporný problém a zajistí nalezení postupu jeho dalšího řešení přijatelného pro poskytovatele i objednatele. Jména zástupců stran pro jednotlivé úrovně eskalace a jejich kontakty jsou uvedeny ve Smlouvě.

Pokud se smluvní strany nedohodnou v rámci eskalace jinak, považuje se za závaznou priorita stanovená objednatelem.

Reklamace

Objednatel má právo ověřit předané řešení a v případě nesouhlasu s tímto řešením nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od jeho předání poskytovatelem, vždy písemnou formou na formuláři Hlášení požadavku, předložit reklamaci. Jako číslo požadavku objednatel uvede ID původního požadavku přidělené službou Help Desk a typ požadavku označí „reklamace". Tato reklamace obnovuje řešení požadavku. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklamace nezapočítává.

Pokud objednatel do patnácti (15) pracovních dnů od předání řešení poskytovatelem nepředloží reklamaci tohoto řešení, poskytovatel bude tento požadavek považovat za vyřešený. Případná následná reklamace ze strany objednatele pak bude evidována jako nový požadavek na řešení požadavku.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog | Revize 1.0 | Strana 12 z celkových 13 |

1. **DOPLŇKOVÉ SLUŽBY NA PŘÁNÍ ZÁKAZNÍKA**

Poskytovatel poskytne objednateli pracovní kapacity k provádění rozvoje a úprav systému PK podle požadavků a zadání objednatele. Jedná se zejména o rozšíření funkčnosti aplikací nebo úpravy funkcí stávajících, změny výstupů, formulářů nebo reportů.

Požadavky na rozšíření funkčnosti aplikace, stejně tak jako žádosti o konzultace, školení, migrace dat nebo mimořádný technický zásah do systému PK, zadává objednatel poskytovateli prostřednictvím služby Help Desk.

Jedná-li se o úpravu aplikace systému PK, tzv. customizaci, objednatel obdrží předběžný odhad časové a finanční nákladnosti provedení takové úpravy.

Po odsouhlasení rozsahu a ceny objednávané služby objednatelem a dohodě o termínech realizace je vystavena objednávka či připravena dílčí smlouva, a po podpisu začne poskytovatel požadavek objednatele řešit.

V rámci řešení customizaci poskytovatel zajistí:

o otestování funkčnosti provedených úprav,

o instalace dodaného řešení do testovacího prostředí objednatele,

o otestování funkčnosti řešení v testovacím prostředí objednatele,

o instalaci řešení do produkčního prostředí objednatele, ověření funkčnosti řešení v produkčním prostředí objednatele,

o aktualizaci provozní a uživatelské dokumentace systému PK.

Převzetí provedených customizaci je stvrzeno oboustranně podpisem předávacího protokolu. Provedené customizace se po převzetí stávají nedílnou součástí systému PK, na který se vztahuje tato smlouva.

**Každá ze stran prohlašuje a podpisem této smlouvy potvrzuje, že si tuto smlouvu před podpisem řádně přečetla, jejímu obsahu rozumí a nepožaduje další vysvětlení, že s obsahem této smlouvy souhlasí bezvýhradně, opravdu a vážně, že při sjednávání a uzavření této smlouvy nejednala v tísni a že podmínky v ní obsažené pro ni nejsou nevýhodné,**

V Praze dne 16.11.2016

V Praze dne

IIng. Jiří Sýkora, prokurista

Mgr. Pavel Mlčoch, prokurista

**MUSOFT. CZ, s.r.o.**

**Národní památkový ústav**

Ipg. arch. Naděžda Goryczková, generální ředitelka

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Smlouva podpora - Památkový katalog(15) | Revize 1.0 | Strana 13 z celkových 13 |