

Servisní smlouva

Číslo smlouvy: SS-HD/MUR113/062023

Číslo smlouvy objednatele: SML/238/2023

Smluvní strany:

- na straně jedné -

Název právnické osoby:

DATRON, a.s.

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v
Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1680

se sídlem:

Česká Lípa, Vachkova 3008, PSČ 471 01

IČ:

43227520

DIČ:

CZ43227520

bankovní spojení:

GE Money Bank, číslo účtu: 215718976/0600

zastoupen:

Ing. Zdeňkem Jiráčkem - předsedou představenstva

Ing. Jaromírem Látalem - místopředsedou představenstva

(dále jen „Zhotovitel“)

a

- na straně druhé -

Název právnické osoby:

Město Ostrov

se sídlem:

Jáchymovská 1, 363 01 Ostrov

IČ:

00254843

DIČ:

CZ00254843

zastoupeno:

Mgr. David Hanakovič – starosta města

(dále jen „Objednatel“)

se dnešního dne ve smyslu ustanovení § 1725 zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen „občanský zákoník“), za přiměřeného využití pravidel občanského zákoníku upravujících závazky ze smlouvy o dílo (§ 2586 a násl.) dohodly, že uzavírají tuto smlouvu v tomto znění:

1. Vymezení pojmů

- 1.1 Pokud to neodporuje kontextu daného ustanovení, pojmy a formulace užívané v této smlouvě (dále též „Smlouva“) a psané s velkým počátečním písmenem budou mít v této smlouvě význam definovaný dále v tomto článku 1.
- 1.2 „Místo“ je místo, kde budou Služby poskytované podle této smlouvy. Seznam Míst je uveden v Příloze 2.
- 1.3 „Služby“ nebo též „Služba“ jsou činnosti spočívající v provozování, řízení nebo managementu, údržbě a podpoře, jakož i všechny ostatní práce a/nebo výkony, které má Zhotovitel provádět ke splnění svých závazků vůči Objednateli z této smlouvy.
- 1.4 „Speciální Služba“ je taková činnost nebo dodávka produktů, která není zahrnuta do Služeb a která může být Zhotovitelem poskytnuta na vyžádání Objednatele nad rámec Služeb s tím, že druh, rozsah a odměna za Speciální Službu bude buďto
 - dohodnuta předem nebo
 - stanovena dohodou smluvních stran v čase mezi jejím vyžádáním a jejím poskytnutím.
- 1.5 Účelem této smlouvy je zajištění funkčního užívání aplikace dodané Zhotovitelem na základě faktury č.2220845 ze dne 30. 4. 2022.

2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele podle kvalitativních norem ČSN, poskytovat Objednateli Služby v rozsahu a kvalitě v souladu s touto smlouvou a závazek Objednatele za takovéto řádně poskytnuté a Objednatelem akceptované Služby hradit sjednanou cenu tak, jak je uvedeno v této smlouvě.
- 2.2 Zhotovitel zajišťuje Služby pro Objednatele dle katalogu služeb uvedeného v příloze č. 1.
- 2.3 Smlouva nezahrnuje žádné další práce a služby. Za podmínek uvedených v této smlouvě bude též Zhotovitel poskytovat Objednateli, pokud o to požádá, Speciální Služby.
- 2.4 Zhotovitel i Objednatel budou dodržovat všechna dohodnutá a dokumentovaná pravidla a postupy pro hlášení požadavků na Služby dle přílohy č. 3 této smlouvy.
- 2.5 Zhotovitel bude zajišťovat všechny aktivity potřebné k poskytování dohodnutých Služeb. Zejména bude zajišťovat:
 - bezproblémový provoz Objednatele;
 - spolupráci se zhotoviteli služeb v oblasti, které sám neposkytuje;
 - aktivně zjišťovat důvody problémů v jím řešené oblasti a tyto odstraňovat.

3. Organizace a řízení poskytovaných služeb

- 3.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.
- 3.2 Zástupce Zhotovitele (myšleno odpovědný pracovník společnosti Zhotovitele) je zodpovědný vůči Objednateli za zajištění úrovně poskytovaných Služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupcem Objednatele (myšleno odpovědný pracovník Objednatele). Zejména zajišťuje:
 - soulad poskytovaných Služeb se standardy stanovenými v tomto dokumentu;
 - udržení dohodnuté úrovně Služeb;
 - styk se zástupcem Objednatele;
 - aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.
- 3.3 Zástupce Objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání se Zhotovitelem Služeb v rámci této smlouvy. Zástupce předkládá za Objednatele požadavky týkající se úprav a doplňování této smlouvy.

- 3.4 Koncoví uživatelé využívají služby poskytované na základě této smlouvy a jsou povinni dodržovat stanovené zásady a provozní předpisy, které budou definovány v rámci procesu přebírání odpovědnosti.
- 3.5 Objednatel zajistí přístup ke všem zařízením, nebo do prostor, kde jsou zařízení umístěna. Při přístupu do budovy, je Zhotovitel odpovědný za dodržování a používání předepsaných bezpečnostních předpisů majitele budovy. Objednatel, případně zástupce Objednatele, je povinen zajistit přítomnost zodpovědné osoby ze strany Objednatele po dobu poskytování služeb Zhotovitelem v prostorách, kde jsou zařízení umístěna.
- 3.6 Zhotovitel rovněž nebude poskytovat Služby pro produkty, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny. V rámci této smlouvy není Zhotovitel povinen poskytovat jakékoli služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci.
- 3.7 Zhotovitel má právo provádět dílčí plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím plnění třetích stran s tím, že o této situaci bude předem neprodleně informovat Objednatele. Objednatel si vyhrazuje právo odmítnout provádění díla konkrétním subdodavatelem Zhotovitele.
- 3.8 Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli takovou součinnost, která umožní efektivně poskytovat Služby uvedené v předmětu této smlouvy. Pokud nebude tato součinnost Objednatelem poskytována, Zhotovitel nebude vázán reakčními lhůtami uvedenými v této smlouvě, v případě úplného odmítnutí součinnosti dočasně pozastaví poskytování předmětných Služeb. Na neposkytování součinnosti musí Zhotovitel písemně upozornit Objednatele předtím, než přistoupí k uvedeným opatřením a to tak, aby Objednatel mohl zjednat nápravu. Pokud nebude součinnost Objednatelem poskytnuta, má Zhotovitel právo fakturovat účelně vynaložené vícenáklady spojené s neposkytováním součinnosti Objednatelem.
- 3.9 Objednatel se zavazuje předat Zhotoviteli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Zhotovitele vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiné údaje, než které mu Objednatel poskytne.
- 3.10 Objednatel se zavazuje umožnit Zhotoviteli v nezbytném rozsahu a na nezbytně nutnou dobu vzdálený přístup do svého systému.
- 3.11 Objednatel je povinen dodržovat ustanovení autorského zákona a Zhotovitel provádí Služby pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software Objednatelem nenese Zhotovitel žádnou odpovědnost.
- 3.12 Zhotovitel se zavazuje:
- při provedení předmětu této smlouvy, postupovat s odbornou péčí tak, aby bylo účelu této smlouvy dosaženo;
 - při plnění dohodnutých prací brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá plnění této smlouvy;
 - během provedení předmětu této smlouvy umožnit Objednateli potřebnou kontrolu dokončených částí, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Zhotovitelem nebo nemůže mít vliv na dodržení termínů plnění;
 - i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Zhotovitel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v občanském zákoníku pro jednatelství bez příkazu.

4. Cena a platební podmínky

- 4.1 Cena za plnění předmětu této smlouvy Zhotovitelem dle čl. 2 je na základě dohody smluvních stran stanovena ročním paušálním poplatkem a cenou Dodatečných služeb čerpaných v daném období. Konkrétní ceny jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.

- 4.2 V případě objednání Dodatečných služeb nad rámec této smlouvy, budou tyto fakturovány dle sazeb obsažených v příloze č. 4. Fakturaci Dodatečných služeb nad rámec této smlouvy lze provést jednorázově nebo jako součást pravidelné měsíční faktury. V mimopracovní dny či mimo pracovní dobu Zhotovitele (v noci), jsou konzultační hodiny počítány s příplatkem viz Příloha č. 4 – ceny služeb.
- 4.3 K ceně uvedené v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši stanovené obecně závaznými právními předpisy platnými v době úhrady předmětné ceny.
- 4.4 Cenu fakturovanou dle této smlouvy uhradí Objednatel na základě faktury Zhotovitele s dobou splatnosti 21 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 4.5 Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů České republiky.
- 4.6 Cena za plnění předmětu této smlouvy může být změněna jen dohodou smluvních stran.
- 4.7 Cena za plnění předmětu této smlouvy bude valorizována formou dodatku k 1.1. běžného kalendářního roku koeficientem inflace stanoveným Českým statistickým úřadem za uplynulý kalendářní rok. Zhotovitel je oprávněn valorizovat cenu dle přílohy č. 4 této smlouvy v případě, když meziroční průběžná míra inflace vyhlášená ČSÚ překročí hranici 2 % a uplynulo-li od nabytí účinnosti smlouvy nejméně 3 měsíců.

5. Smluvní pokuty

- 5.1 V případě prodlení Zhotovitele se zahájením práce na odstranění provozního problému nebo v případě prodlení Zhotovitele s odstraněním provozního problému je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 2.000,- Kč (slovy dvatisíce korunčeských) za každý kalendářní den prodlení, a to v každém jednotlivém shora uvedeném případě.

6. Utajení informací

- 6.1 Každá ze smluvních stran této Smlouvy bude utajovat informace týkající se podnikání a záležitosti druhé strany či předmětu této Smlouvy nebo jakýchkoli otázek s ní spojených, s kterými se dotýká strana seznámí nebo může seznámit, které může získat či kontrolovat a prozradí takové informace pouze svým zaměstnancům, kteří takové informace potřebují znát, aby mohli řádně plnit své povinnosti (viz přiměřené použití § 1730 občanského zákoníku, které upravuje režim tzv. důvěrných údajů a sdělení - Jestliže si strany při jednání o uzavření smlouvy navzájem poskytnou důvěrné údaje nebo sdělení, dbá strana, které byly tyto informace poskytnuty, aby nebyly zneužity, nebo aby nedošlo k jejich prozrazení bez zákonného důvodu, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření smlouvy). Poruší-li smluvní strana tuto povinnost a obohatí-li se tím, vydá druhé straně na její výzvu to, oč se obohatila.
- 6.2 Každá ze smluvních stran této Smlouvy vynaloží své nejlepší úsilí na zajištění toho, aby si každý z jejich zaměstnanců byl vědom ustanovení tohoto odstavce týkajícího se důvěrnosti a zákazu prozrazení informací a aby je dodržoval.
- 6.3 Pokud kterákoli ze smluvních stran zjistí, že kterýkoli její zaměstnanec jakkoli porušil důvěrnost informací, neprodleně o tom uvědomí druhou stranu a poskytne jí veškerou přiměřenou pomoc při jakémkoli řízení, které může druhá strana proti takovým osobám zahájit.
- 6.4 Omezení obsažená v tomto článku se nebudou vztahovat na informace:
- veřejně dostupné
 - které vešly ve známost prostřednictvím třetích stran
 - jejichž sdělení je vyžadováno právními předpisy, na základě pravomocného rozhodnutí či usnesení příslušného soudu nebo požadavku správního či jiného příslušného úřadu nebo organizace
- 6.5 V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek mlčenlivosti, je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit od této smlouvy ve lhůtě 15-ti dnů ode dne, kdy se o porušení zákazu mlčenlivosti dozvěděla, jinak právo na odstoupení od smlouvy zaniká.

7. Bezpečnostní opatření

- 7.1 Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele.
- 7.2 Zhotovitel se seznámí s riziky na pracovištích Objednatele, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.

8. Záruky a odpovědnost za vady

- 8.1 Obě smluvní strany se výslovně dohodly na následujícím rozsahu odpovědnosti a záruk Zhotovitele. Zhotovitel odpovídá za vady a škody svého plnění způsobené:
 - jednáním Zhotovitele včetně jeho pracovníků/subdodavatelů.
 - Plněním, které je odchylné od obsahu předmětu plnění této smlouvy.
- 8.2 Vady předmětu plnění této smlouvy bude Objednatel oznamovat Zhotoviteli stejným způsobem jako požadavky na běžné plnění této smlouvy s tím, že Objednatel uvede v těchto případech poznámku „Záruka“.
- 8.3 Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, pokud bude zjištěno, že vada byla způsobena výlučně jednáním nebo opomenutím Objednatele nebo zásahem do software, hardware či systémového prostředí ze strany Objednatele v rámci nestandardního zásahu nebo při nedodržení všech provozních postupů nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Objednatele nutných pro řádné plnění závazků Zhotovitele. Zhotovitel neodpovídá za vady, jestliže tyto byly způsobeny použitím informací předaných mu Objednatelem, pokud Zhotovitel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit. V tomto případě je Zhotovitel oprávněn fakturovat vícenáklady (dle článku 4. této smlouvy – ceníková položka Dodatečné služby) spojené s neoprávněnou reklamací.
- 8.4 Vady a škody, za které odpovídá Zhotovitel, je Zhotovitel povinen odstranit na své náklady.
- 8.5 Zhotovitel na sebe přejímá nebezpečí změny okolností.
- 8.6 Zhotovitel rovněž nebude Poskytovat služby pro výroby, u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo doporučené změny.

9. Obnova dat a bezpečnost

- 9.1 Zhotovitel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele. Za obnovu dat je odpovědný Objednatel. Zhotovitel upozorňuje Objednatele na nezbytnost zálohování všech svých datových souborů v časových intervalech, které minimalizují ztrátu dat (doporučený minimální interval pro zálohování je 24 hod.).

10. Odpovědnost za škodu

- 10.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.
- 10.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku prokazatelně věcně nesprávného nebo jinak chybného pokynu, které obdržela od druhé strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli smluvní strany.
- 10.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prokazatelně prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 10.4 Náhrady škody se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak.
- 10.5 Smluvní strany odpovídají bez omezení za porušení svých povinností týkajících se důvěrných informací, zejména pak informací, týkajících se struktury, organizace a bezpečnosti informačních systémů a informačních technologií druhé smluvní strany, produktů a výrobních postupů druhé

smluvní strany, podnikatelských plánů, záměrů, know-how, účetních / daňových skutečností, obchodní a cenové strategie druhé smluvní strany.

11. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 11.1 Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala zcela nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala.
- 11.2 Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

12. Doba trvání a ukončení smlouvy

- 12.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 12.2 Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením anebo výpovědí v souladu s jednotlivými ustanoveními této smlouvy.
- 12.3 Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou, zejména při podstatném porušení této smlouvy. Za podstatné porušení této smlouvy Zhotovitelem se považuje zejména opakované prodlení Zhotovitele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle této smlouvy delší než tři (3) dny. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele se považuje jeho prodlení s úhradou kteréhokoli finančního plnění po dobu delší než třicet (30) dnů ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře vydané Zhotovitelem a jeho soustavné neposkytování součinnosti podle této smlouvy.
- 12.4 Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 12.5 Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je 2 měsíce a začíná prvním dnem po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.6 Výpověď ani odstoupením není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této smlouvy, která se týkají záruk, práv duševního vlastnictví, povinnosti mlčenlivosti. Uplynutím výpovědní doby není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před uplynutím výpovědní doby, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění Poskytnuté před uplynutím výpovědní doby.

13. Závěrná ujednání

- 13.1 Tuto smlouvu, včetně všech příloh, je možno měnit pouze písemně formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 13.2 Veškerá sdělení se provádějí písemně mezi adresami smluvních stran, které jsou uvedeny v této smlouvě, nebo mezi adresami, které po písemném oznámení jednou nebo druhou smluvní stranou nahrazují adresy zde uvedené.
- 13.3 Pokud by některé ustanovení této smlouvy bylo úplně nebo částečně neplatné, není tímto dotčena platnost zbývajících ustanovení. V takovém případě smluvní strany dohodnou jeho nahrazení novým, které se nejvíce přiblíží smluvnímu účelu neplatného ustanovení.
- 13.4 Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přechází i na případné právní nástupce obou smluvních stran. Nicméně žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit tuto smlouvu ani jakákoliv práva či povinnosti z ní plynoucí, bez předcházejícího písemného souhlasu druhé strany. Nicméně, Zhotovitel má právo provádět služby prostřednictvím subdodavatelů, aniž by se tím zbavoval povinností z této smlouvy plynoucí, v tomto případě Zhotovitel odpovídá za pečlivý výběr a dostatečný dohled nad subdodavatelem v souladu s ust. § 2914 věta druhá zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 13.5 Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, platí ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti s touto smlouvou budou příslušné soudy České republiky.

- 13.6 Smluvní strany potvrzují, že uzavření této smlouvy je výsledkem jednání stran a každá ze smluvních stran měla příležitost ovlivnit obsah této smlouvy.
- 13.7 Smluvní strany souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu a postupem a v souladu s uvedeným právním předpisem, a dále se zveřejněním (včetně zpracování) této smlouvy, příp. všech údajů uvedených v této smlouvě a jejích případných přílohách a dodatcích, na webových stránkách sponzorovaného a v informačních, evidenčních a organizačních systémech sponzorovaného, příp. systémech/registrech dle platných právních předpisů
- 13.8 Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden stejnopis a Zhotovitel obdrží jeden stejnopis.
- 13.9 Tato smlouva nabývá platnosti v den jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 13.10 Tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, a byly splněny podmínky pro její uzavření stanovené tímto zákonem.
- 13.11 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly či chtěly ujednat. Žádný projev smluvních 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 žádné ze smluvních stran jakýkoli závazek.

Přílohy:

- Příloha č. 1 – Katalog Služeb
- Příloha č. 2 – Seznam míst
- Příloha č. 3 – Pravidla a postupy pro hlášení požadavků na služby
- Příloha č. 4 – Ceny služeb

V České Lípě dne

V Ostrově

Za Zhotovitele:

Za Objednatele:

Ing. Zdeněk Jiráček

Předseda představenstva

Mgr. David Hanakovič

starosta města

Ing. Jaromír Látal

Místopředseda představenstva

Příloha č. 1 - katalog služeb

Technická podpora k řešení DAS agendy HD zajišťuje softwarovou podporu, která bude řešit aktualizace dodaného řešení, dostupnost helpdeskové podpory pro nahlášení chyb a následné opravy pomocí opravných balíčků.

Zadavatel bude vždy informován s dostatečným předstihem o migraci na novou verzi DAS agendy HelpDesk a vždy bude informován předem o aktualizaci nebo provedené opravě DAS agendy HelpDesk a to formou e-mailové notifikace IT administrátorovi Městského úřadu.

Poskytnutí servisní podpory na toto řešení v níže uvedeném rozsahu:

- Průběžná údržba systému – dálková diagnostika provozu softwaru, vzdálená údržba serveru a jeho aktualizace, přístup přes VPN.
- Upgrade na novou verzi aplikace – instalace nových verzí a updatů.
- Hlášení incidentů prostřednictvím e-mailu.
- Servis softwaru v případě dílčí poruchy – opětovné zprovoznění do 48 hodin (jen pracovní dny) od nahlášení poruchy.
- Servis softwaru v případě nefunkčnosti celého systému – opětovné zprovoznění do 12 hodin (jen pracovní dny) od nahlášení poruchy.

Příloha č. 2 – Seznam míst

Město Ostrov, Jáchymovská 1

Příloha č. 3 – pravidla a postupy pro hlášení požadavků na služby

Veškeré požadavky na poskytování Služeb dle této smlouvy hlásí Objednatel prostřednictvím webové aplikace Helpdesk na adrese <http://helpdesk.datron.cz> nebo v případě hotline telefonicky v pracovní dny v době od 7:30 do 15:30 na čísle 483030411.

Zadání problému do aplikace Helpdesk bude považováno za požadavek na Služby.

Zhotovitel potvrdí příjem hlášení prostřednictvím webové aplikace, mailem. Dříve než dojde k vyřešení požadavku, může být Objednatel požádán, aby provedl systémový diagnostický test, který mu pro tento účel poskytne Zhotovitel.

Při telefonickém hlášení musí Objednatel uvést následující údaje:

- Kdo hlásí požadavek, jeho telefon, u koho je závada zjištěna
- Koho kontaktovat, jeho telefon

Kontaktní osoba:

- Ing. Jaromír Látal – produktový manažer: 483 030 402, jlatal@datron.cz

Osoby objednatele pověřeni zadáváním požadavků do helpdesk:

Jméno, Příjmení:	Tomáš Bujanský
Funkce:	IT
Adresa:	Město Ostrov, Jáchymovská 1
Telefon:	725 950 163
e-mail:	tbujansky@ostrov.cz

Jméno, Příjmení:	Jaroslav Kovář
Funkce:	IT
Adresa:	Město Ostrov, Jáchymovská 1
Telefon:	720 030 569
e-mail:	jkovar@ostrov.cz

Jméno, Příjmení:	Tomáš Peroutka
Funkce:	IT
Adresa:	Město Ostrov, Jáchymovská 1
Telefon:	725 958 959
e-mail:	tperoutka@ostrov.cz

Průběh celého servisního případu je zaznamenán jako jednotlivé Akce v tiketu, který obsahuje veškeré informace o nahlášení závady a slouží zároveň jako doklad o ukončení případu a podklad pro fakturaci.

Pokud řešení problému nespočívá v poskytnutí standardních Služeb nebo smluvených Speciálních služeb, informuje Zhotovitel o této skutečnosti Objednatele a řeší po dohodě s Objednatelem problém dále na základě Objednávky Speciálních služeb nad rámec této smlouvy v dohodnutých termínech.

Příloha č. 4 – ceny služeb

Paušální cena služeb dle služeb využitých v této smlouvě je stanovena z aktuální ceny technické podpory, případně upravujících dodatků této smlouvy.

Cena maintenance bude zhotovitelem vyúčtována objednateli za období jednoho kalendářního roku dopředu, a to vždy na základě zhotovitelem vystavené faktury se splatností 21 dnů. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona.

Konzultace a úpravy nad rámec prací viz Příloha č. 1 – katalog služeb budou vyúčtovány dle dokladované skutečnosti a budou fakturovány k poslednímu dni v měsíci, ve kterém byly poskytnuty.

Všechny dále uvedené hodinové ceny služeb jsou účtovány za každých započatých 30 min. práce, není-li u příslušné služby uvedeno jinak. Ceny služeb jsou uvedeny bez DPH. U některých služeb je uveden i výčet doplňujících podmínek, který je blíže určuje.

Cena maintenance DAS agendy HD dodávané v rámci objednávky.

Název	Cena bez DPH	Cena s DPH
Roční podpora	10 980 Kč	13 285,80 Kč

Dodatečné služby:

Individuální rozšíření řešení	Cena bez DPH	Cena s DPH
Rozsah pracnosti dle požadavku	1 850,00 Kč / hod	2238,50 Kč / hod

Příplatek v mimopracovní dny či mimo pracovní dobu Zhotovitele činí 50% z každé v té době vykázané a fakturované hodiny.