

Smlouva na zajištění podpory pro servicedesk Statutárního města Kladno

2023/1036/UIT

Smluvní strany:

Objednatel: Statutární město Kladno
Sídlo: náměstí Starosty Pavla 44, 272 01 Kladno
Zastoupená: Mgr. František Bureš, statutární náměstek primátora
Ve věcech technického plnění: Mgr. Petr Jorg, MBA
IČO: 00234516
DIČ: 00234516
(dále jen „objednatel“)

a

Poskytovatel: ICT Kladno s.r.o.
Sídlo: Vodárenská 2342, Kročehlavy, 272 01 Kladno
Zastoupená: [redacted] ek, jednatel
Ve věcech technického plnění: [redacted] piS
IČO: 11689170
DIČ: CZ11689170
(dále jen „poskytovatel“)

(Objednatel a poskytovatel dále společně také jako „smluvní strany“ nebo samostatně jako „smluvní strana“)

PREAMBULE

Tato smlouva je uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“).

a

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli níže specifikované plnění v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a současně navazuje na Smlouvu č. 2021/0572/ICT:
 - 1.1. Dodávka trvalých licencí systému Asset Management a Service Desk (dále také „programové vybavení“) blíže specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy,
 - 1.2. Služby technické podpory (dále také „maintenance“), blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy,
 - 1.3. Služby servisní podpory, blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli **nevýhradní** oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví (licenci) tj. užívat předmět této smlouvy pro výše uvedený účel, a to v časově neomezeném rozsahu. Objednatel není oprávněn provádět jakékoli změny autorského díla a je oprávněn licenci postoupit či udělit třetí osobě dle této smlouvy. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Objednatel se zavazuje plnění, které je předmětem této smlouvy, ve sjednané době převzít a zaplatit za něho poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.

II. Předání a převzetí plnění předmětu smlouvy

1. Poskytovatel je povinen předat a objednatel je povinen převzít plnění předmětu této smlouvy ve sjednané době, na sjednaném místě a způsobem a v kvalitě podle podmínek dohodnutých v této smlouvě.

Osoby pověřené jednat ve věcech plnění předmětu smlouvy, zodpovídají za plnění a podepisují předávací protokoly, které jsou podkladem pro fakturaci. Osobou pověřenou jednat ve věcech plnění předmětu smlouvy za objednatele je Mgr. Petr Jorg, MBA, e-mail: [redacted] a za poskytovatele Ing. Josef Janeček, e-mail: [redacted]

2. Plnění dle bodu 1.1. odst. 1. čl. I. této smlouvy je po dobu trvání smlouvy poskytovatelem realizováno na základě písemných objednávek objednatele emailem na e-mail poskytovatele: servicedesk@mestokladno.cz. Termín dodání požadovaného plnění je do 5 pracovních dnů od zadání objednávky.
3. Poskytovatel splní své závazky řádně z této smlouvy jejich předáním bez jakýkoliv vad a nedodělků.

III. Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy je Statutární město Kladno.

IV. Cena

1. Cena za splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a je specifikována v příloze č. 1, této smlouvy.
2. Jednotkové ceny bez DPH uvedené v příloze č. 1., této smlouvy jsou dohodnuté jako nejvýše přípustné a platí po celou dobu účinnosti a platnosti této smlouvy.
3. K dohodnuté ceně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Cena obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých prací, dodávek a služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.
5. Součástí ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

V. Platební podmínky

1. Poskytovatel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění předmětu smlouvy je obsažena ve sjednané ceně dle čl. IV. této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „**faktura**“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
3. Faktura za dodávku programového vybavení (viz bod 1.1. odst. 1. čl. I. této smlouvy) bude vystavena do 10 dnů po předání plnění. Cena bude stanovena jako součet součinů jednotkových cen poskytnutých licencí programového vybavení a počtu poskytnutých licencí.
4. Faktura za technickou podporu (viz bod 1.2. odst. 1. čl. I. této smlouvy) bude vystavena:
 - a. do 10 dnů od nabytí účinnosti smlouvy za licence, které jsou v době nabytí účinnosti této smlouvy v užívání objednatele, přičemž cena bude stanovena jako součet součinů počtu užívaných licencí programového vybavení v době nabytí účinnosti smlouvy a jednotkových cen za maintenance
 - b. pravidelně 1x ročně, nejdříve 30 dní před výročním zahájením poskytování maintenance ke stávajícím licencím, kterým je datum 1. září. Cena bude stanovena jako součet součinů počtu k danému výročí užívaných licencí programového vybavení a jednotkových cen za maintenance.
5. Fakturace za servisní podporu (viz bod 1.3. odst. 1. čl. I. této smlouvy) bude probíhat ročně, přičemž první faktura bude vystavena do 10 dnů od nabytí účinnosti této smlouvy.
6. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a. číslo a datum vystavení faktury,
 - b. číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - c. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - e. dobu splatnosti faktury,

- f. název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele,
 - g. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
7. Doba splatnosti faktury činí 14 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli.
 8. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
 9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
 10. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na emailovou adresu posta@mestokladno.cz.
 11. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací, činností a dodávek. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
 12. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
 13. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
 14. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení ceny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen a zavazuje se provést plnění, které je předmětem smlouvy, a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
3. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Objednatel využije přiměřených schopností a vynaloží přiměřenou péči a pozornost, aby poskytnutá součinnost byla poskytovateli poskytnuta včas.
4. Technické údaje a doplňující podklady, které si poskytovatel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku poskytne objednatel písemnou formou (pokud se zástupci smluvních stran nedohodnou na jiném způsobu předání takovýchto podkladů) v co nejkratším možném termínu.
5. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu této smlouvy.

6. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.

VII. Ochrana informací

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci předmětu této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými (zejména třetími) osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejich dodatků a třetí osoba poskytne dostatečné garance v podobě písemného prohlášení, že nedojde k vyzrazení chráněných informací. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá i po ukončení smlouvy.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele.
3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením případné smluvní pokuty není dotčeno, ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu skutečné škody v plné výši. Náhrada škody se platí v českých korunách.

IX. Záruční doba a odpovědnost za vady v záruční době

1. Poskytovatelem poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá účelu smlouvy a požadavkům uvedeným ve smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahujících se k jejich provedení.
2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se objednatel veškeré zjištěné vady v záruční době (dále jen „vady“) nahlásit poskytovateli neprodleně po jejich zjištění, pokud e smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Reklamacce musí být technickými zástupci objednatele písemně hlášeny poskytovateli (např. „prostřednictvím systému ServiceDesk poskytovatele“) na adrese: (doplnit).
4. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost při odstraňování závad a bude spolupracovat se poskytovatelem na detailním a podrobném popisu požadavku tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
5. Poskytovatel neodpovídá za vady a újmy, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků poskytnutých poskytovatelem podle této smlouvy, ani za vady které byly způsobeny jinými příčinami a které nevyplývají z výsledků poskytnutých poskytovatelem podle této smlouvy.

6. Poskytovatel odpovídá za vady vyskytnuvší se v záruční době. Za vady, které se projevily po záruční době, odpovídá poskytovatel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo porušení jeho povinností.
7. V návaznosti na tato ustanovení se smluvní strany dohodly na záruční době na veškeré dodávky, práce a služby poskytovatelem provedené pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy v trvání 24 měsíců. V této době poskytovatel garantuje, že implementované produkty budou vykazovat v dokumentaci k jejich užití popsané vlastnosti a možnost užití k účelu popsanému v této smlouvě, dokumentaci, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou vykazovat žádné vady.
8. V případě zjištění vady na dodaném programovém vybavení v záruční době, oznámí objednatel poskytovateli její výskyt, popíše, jak se projevuje a sdělí, že požaduje bezplatné odstranění vady v místě plnění dle článku III. této smlouvy. Poskytovatel je povinen zahájit odstranění vady, která brání řádnému užívání programového vybavení servisním zásahem v místě instalace dle specifikace služby Alvaro Support Basic v příloze č. 1 této smlouvy.
9. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli odstranění vady.
10. Provedenou opravu vady poskytovatel objednateli předá písemným zápisem. Na provedenou opravu poskytne poskytovatel záruku ve stejné délce jako v odst. 8. tohoto článku této smlouvy.
11. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky poskytovatele, a to buď dlouhodobě, nebo pro každý jednotlivý případ požadavku na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.

X. Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu doby plnění dle odst. 2. čl. III. této smlouvy ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě nedodržení termínu k odstranění vady uvedeného v odst. 9. čl. IX. této smlouvy, která se projevila v záruční době, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
7. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty.
8. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

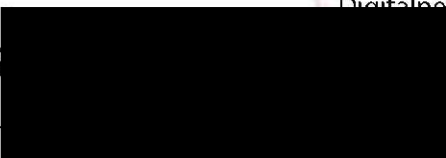
XI. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v celostátním Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato Smlouva je uzavřena na dobu **určitou**, a to buď:
 - a. na **48 měsíců** od zveřejnění této smlouvy v registru smluv anebo
 - b. do doby, kdy celková odměna za poskytnuté plnění dle čl. I. této Smlouvy účtovaná dle této Smlouvy Poskytovatelem dosáhne maximální částky **1.600.000,- Kč** (slovy: jeden milion šest set tisíc korun českých) bez DPH, podle toho, který z okamžiků nastane dříve.

3. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
4. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
5. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost 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.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
7. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
8. V případě zániku závazku před jeho řádným splněním je poskytovatel povinen ihned předat objednateli nedokončené plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu této smlouvy a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu této smlouvy. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
9. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
10. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
11. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
12. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
13. Smlouva bude uzavřena v elektronické podobě.
14. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
15. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění a cenová kalkulace

V Kladně dne

Fr



Mgr. František Bureš, statutární
náměstek primátora

Digitálně podepsal František

2023.12.05 09:15:19

V Kladně dne

Ing
Jan



Za poskytovatele
Ing. Josef Janeček
jednatel společnosti

Příloha č. 1

Specifikace předmětu plnění a cenová kalkulace

1. Cenová kalkulace

| Asset Management | | | | |
|---|-----------------|---|------------------------|--|
| Produkt | Stávající počet | Jednotková cena nově dokoupené trvalé licence | Maintenance jedn. cena | Maintenance (1rok) při současném počtu |
| Asset Management | 840 | 524,00 | 109,40 | 91 896,00 |
| Configuration Management | 840 | 131,00 | 27,40 | 23 016,00 |
| Elektronické předávací protokoly | 840 | 79,00 | 16,40 | 13 776,00 |
| SAM Assistant | 0 | 105,00 | 21,90 | 0,00 |
| Webové inventury | 0 | 105,00 | 21,90 | 0,00 |
| Asset Management Enterprise API | 0 | 52,40 | 10,90 | 0,00 |
| MS Intune Connector | 0 | 52,40 | 10,90 | 0,00 |
| Asset Management Custom Apps | 0 | 52,40 | 10,90 | 0,00 |
| A) Celkem: | | | | 128 688,00 |
| Service Desk | | | | |
| Service Desk | 520 | 796,50 | 162,60 | 84 552,00 |
| Outlook Add-In | 520 | 119,5 | 24,00 | 12 480,00 |
| Advanced Workflow | 520 | 79,60 | 16,30 | 8 476,00 |
| Custom Apps | 520 | 79,60 | 16,30 | 8 476,00 |
| Service Desk Enterprise API | 520 | 79,60 | 16,30 | 8 476,00 |
| Satisfaction Feedback | 0 | 79,60 | 16,30 | 0,00 |
| Teams | 0 | 79,60 | 16,30 | 0,00 |
| B) Celkem: | | | | 122 460,00 |
| Služby | | | | |
| C) Servisní smlouva Support Basic (1 rok) | | | | 28 284,00 |
| D) Konzultační práce jedn. Kč/MD a Kč/6MD (rok) | | | 13 600,00 | 81 600,00 |

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH

2. Specifikace servisní podpory Support Basic**Parametry služeb (SLA)****Provozní doba SD**

Provozní doba/dostupnost SD Poskytovatele je 7x24 (7 dní v týdnu, 24 hod. denně) mimo servisní okna.

| Den | Doba od - do | Poznámka |
|---------|--------------|---------------------------|
| Po - Ne | 0:00 – 24:00 | mimo servisní okna (7x24) |

Pracovní doba Poskytovatele

| Den | Doba od - do | Poznámka |
|--------|---------------|----------|
| po, st | 07:30 – 17:30 | |
| út,čt | 07:30 – 15:00 | |
| pá | 07:30 – 12:30 | |

Doba pouze za vyjmenované služby, poskytované Poskytovatelem.

SLA (A) – řešení incidentů (nefunkčnosti)

| Kategorie | max. Reakční doba (RT) hod. | max. Čas do vyřešení (FT) dny |
|-----------|-----------------------------|-------------------------------|
| A | 8 | 2 |
| B | 16 | 4 |
| C | 24 | 6 |

Hodiny a dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny a pracovní dobu.
Za vyřešení je považováno i dočasné řešení pomocí Workaround

Kategorie A: nefunkční služba, dopad na všechny části systému a/nebo jejich uživatele.

Kategorie B: omezené fungování služby, např. pomalé odezvy systému.

Kategorie C: služba funguje s drobnými problémy, které neomezují běžný provoz, např. v reportu se chybně odstraňují stránky.

SLA (B) – řešení změnových požadavků a konzultací

| | max. Reakční čas | max. Čas do vyřešení |
|--|------------------|----------------------|
| | dny | dny |
| request for change (RFC) | 5 | 30 nebo dle dohody |
| telefonického a emailového poradenství | 2 | 4 |
| konzultací a plánování budoucího rozvoje | 5 | 10 |

Hodiny/dny uváděny pro režim dostupnosti v pracovní dny a pracovní dobu.

Ostatní služby jako profylaxe a upgrade nemají stanovenou reakční dobu. Na termínech realizace se Poskytovatel dohodne se Zákazníkem. Poskytovatel bude proaktivně nabízet Objednateli tyto služby a hledat vhodné termíny pro jejich realizaci.