

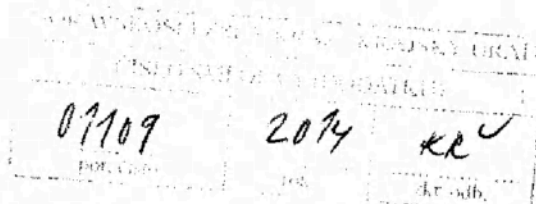


KUMSP00QIDFT

Veřejná zakázka č. 263/2013

SMLOUVA
o poskytnutí servisní a uživatelské podpory

I.
Smluvní strany



1. Moravskoslezský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
zastoupen: Miroslavem Novákem, hejtnanem kraje
IČ: 70890692
DIČ: CZ70890692
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 27-1650676349/0800
(dále jen „objednatel“)

a

2. ICZ a.s.

se sídlem: Praha 4 - Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00
zastoupena: Ing. Bohuslavem Cempírkem, předsedou představenstva
IČ: 25145444
DIČ: CZ699000372
bankovní spojení: Unicredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
číslo účtu: 2109164825/2700
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
(dále jen „poskytovatel“)

II.
Základní ustanovení

1. Smluvní strany se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“) dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí tímto zákonem, a uzavírají podle § 269 odst. 2 ObchZ tuto smlouvu o poskytnutí servisní a uživatelské podpory k Provoznímu manažerskému informačnímu systému pro oblast zdravotnictví Moravskoslezského kraje a nemocnic Moravskoslezského kraje (dále jen „smlouva“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
3. Poskytovatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; nový účet však musí být zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
5. Poskytovatel potvrzuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění dle této smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné

k realizaci předmětu plnění dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro předmětu plnění dle této smlouvy za dohodnutou pevnou smluvní cenu uvedenou v čl. VIII této smlouvy.

6. Tato smlouva je uzavírána na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku „Dodávka a implementace Provozního manažerského informačního systému pro oblast zdravotnictví Moravskoslezského kraje a nemocnic Moravskoslezského kraje“ zadávanou objednatelem dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách v platném znění, v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvýhodnější (dále jen „veřejná zakázka“). Poskytovatel se zavazuje, že bude služby na základě této smlouvy poskytovat v souladu se zadávacími podmínkami na veřejnou zakázku a v souladu se svou nabídkou.

III. Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je poskytování servisní a uživatelské podpory k Provoznímu manažerskému informačnímu systému pro oblast zdravotnictví Moravskoslezského kraje a nemocnice Moravskoslezského kraje (dále také „Systém“) ze strany poskytovatele objednateli.
2. Technická specifikace Systému, požadavky na funkcionality a licenční podmínky pro užívání jsou stanoveny smlouvou o dílo č. *01108/2014/kc*, kterou dne *13.6.2014* uzavřeli poskytovatel a objednatel.

IV. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat komplexní servisní a uživatelskou podporu objednateli, a poskytovat služby blíže specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Služby“).
2. Předmětem smlouvy je závazek objednatele uhradit cenu plnění ve výši a způsobem sjednaným v této smlouvě.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby podle této smlouvy řádně a včas, podle pokynů objednatele a s vynaložením náležité odborné péče. Při poskytování Služeb je poskytovatel povinen upozorňovat objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech objednatele nebo vznik škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel není oprávněn použít podklady předané objednatelem pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů po ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli na jeho žádost veškeré podklady poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této smlouvy, a dále i veškeré ostatní podklady a informace týkající se poskytovaných Služeb nebo jinak nezbytné pro další provoz nemocničního informačního systému.
3. Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit.
4. Poskytovatel je povinen 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.
5. Poskytovatel se zavazuje, že bude pověřovat realizaci plnění předmětu smlouvy pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.
6. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu plnění svého závazku z této smlouvy bude mít na

vlastní náklady sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetími osobám s limitem min. 10 mil. Kč, s maximální spoluúčastí 100 tis. Kč. Pojištění musí obsahovat krytí škod způsobené na majetku, zdraví třetích osob včetně krytí odpovědnosti za finanční škody.

7. Poskytovatel je povinen předat objednateli při podpisu této smlouvy ověřenou kopii pojistné smlouvy na požadované pojištění dle odst. 6 tohoto článku smlouvy včetně případných dodatků nebo certifikát příslušné pojišťovny prokazující existenci pojištění po celou dobu trvání díla (dobu trvání pojištění, jeho rozsah, pojištěná rizika, pojistné částky, roční limity a sublimity plnění a výši spoluúčasti). Certifikát dle předchozí věty nesmí být starší jednoho měsíce.
8. Poskytovatel je povinen informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.

VI.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen spolupracovat s poskytovatelem a poskytnout mu nezbytnou součinnost.
2. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.

VII.

Doba a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování Služeb v den nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Místem poskytování Služeb je budova Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, 28. října 117, 702 18 Ostrava.
4. Některé činnosti poskytovatele dle této smlouvy např. vzdálený dohled, testování je poskytovatel oprávněn poskytovat z místa a v prostorách provozoven poskytovatele.

VIII.

Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování Služeb dle čl. IV této Smlouvy (dále jen „Cena“) činí bez DPH 36.163,- Kč (slovy: třicetšesttisícstošedesát tři koruny české), DPH ve výši 21% je 7.594,- Kč a **cena včetně DPH činí 43.757,- Kč** (slovy: čtyřicetšesttisícstosešadesát sedm korun českých) **za jeden kalendářní měsíc.**
2. Cena podle odst. 1 tohoto článku smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené se splněním jeho závazku z této smlouvy, tj. cenu včetně dopravného apod. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a není ji možno překročit.
3. V případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je poskytovatel k ceně bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce a dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění. Součástí ceny jsou i práce a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo smlouvě výslovně uvedeny nejsou a poskytovatel, jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl.
5. Cena stanovená dle odst. 1 tohoto článku smlouvy bude uhrazena na základě daňového dokladu, vystaveného poskytovatelem (dále jen „faktura“) vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytovaného plnění. V případě, že plnění nebude poskytováno po celou dobu

kalendářního měsíce, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na dobu, po kterou bylo plnění skutečně poskytováno.

6. Zálohové platby nejsou sjednány.
7. Každá faktura vystavená na základě této smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH v souladu s obecně platnými právními předpisy. Faktura musí dále obsahovat:
 - a. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky (tj. 263/2013), IČ objednatele,
 - b. předmět plnění, tj. text „Poskytnutí servisních služeb dodávky a implementace Provozního manažerského informačního systému pro oblast zdravotnictví Moravskoslezského kraje a nemocnic Moravskoslezského kraje“.
 - c. označení banky a čísla účtu, na který má být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v čl. I odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen o této skutečnosti objednatele v souladu s čl. II odst. 2 smlouvy informovat),
 - d. kopie příslušných akceptačních protokolů či jiných dokladů, pokud je tato smlouva vyžaduje,
 - e. označení útvaru objednatele, který případ likviduje (odbor zdravotnictví),
 - f. lhůtu splatnosti faktury,
 - g. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
8. Lhůta splatnosti faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Faktura bude doručena doporučeně prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo osobně pověřenému zaměstnanci objednatele proti písemnému potvrzení. Totožná lhůta splatnosti je stanovena i pro placení jiných plateb dle této smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Odesláním vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.
10. Povinnost zaplatit cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě této smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
11. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle smlouvy přímo na osobní depozitní účet poskytovatele vedený u místně příslušného správce daně v případě, že
 - a) bankovní účet poskytovatele určený k úhradě plnění, uvedený na faktuře, nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“, nebo
 - a) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátců, nebo
 - b) poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení.

Objednatel nenese odpovědnost za případné penále a jiné postihy vyměřené či stanovené správcem daně poskytovateli v souvislosti s potenciálně pozdní úhradou DPH, tj. po datu splatnosti této daně.

IX. Podmínky servisní a uživatelské podpory

1. Při hlášení vady a jejím odstraňování bude dodržen následující postup:
 - a) Osoba, která nahlásí vadu dle Přílohy č. 2 této smlouvy, je povinna do Helpdesku uvést následující údaje:
 - klasifikaci vady dle odst. 2 tohoto článku smlouvy,
 - popis vady,
 - jméno osoby, která vadu nahlásila,
 - kontaktní údaje na odpovědnou osobu objednatele dle Přílohy č. 2 této smlouvy, se kterou bude poskytovatel spolupracovat v rámci odstranění vady.
 - b) V reakční době stanovené v odst. 2 tohoto článku smlouvy je poskytovatel povinen kontaktovat odpovědnou osobu objednatele, která s ním upřesní informace o vadě. O upřesnění je proveden záznam v Helpdesku. Od tohoto okamžiku začíná běžet lhůta pro odstranění vady. O odstranění vady bude proveden záznam v Helpdesku.
2. Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad Systému a lhůty pro jejich odstranění:
 - 2.1 Vada kategorie A

Popis vady: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti Systému a dále vady, které znemožňují užívání Systému objednatelem, způsobují vážné provozní problémy nebo porušují stanovené bezpečnostní požadavky. Nemožnost přístupu k Systému a jeho užívání.
Reakční doba: 2 hodiny
Odstranění vady: do 8 hodin
 - 2.2 Vada kategorie B

Popis vady: Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti Systému. Systém nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části objednatelem, ale umožňují provoz, který nemá vliv na kvalitu dat a výsledky zpracování.
Reakční doba: 2 hodiny
Odstranění vady: do 24 hodin
 - 2.3 Vada kategorie C

Popis vady: Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality Systému.
Reakční doba: 8 hodin
Odstranění vady: do 48 hodin
3. Poskytovatel garantuje, že Systém bude dostupný nejméně 99 % času v každém kalendářním měsíci. Objednatel je oprávněn provádět vlastní měření dostupnosti a poskytovatel musí toto měření umožnit. Současně je povinen kdykoliv na žádost objednatele poskytnout kompletní podrobný přehled o dostupnosti v kalendářním měsíci, a to na žádost objednatele i on-line formou. Systém je nedostupný v případě, že se vyskytuje vada kategorie A či B. Pro účely výpočtu doby dostupnosti se Systém považuje za nedostupný od okamžiku nahlášení vady příslušné kategorie v souladu s odst. 1 písm. a) tohoto článku smlouvy do okamžiku provedení záznamu o odstranění vady dle odst. 1 písm. b) tohoto článku smlouvy.
4. Poskytovatel je povinen uhradit objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši.

X. Sankce

1. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vady ve lhůtě dle čl. IX odst. 2 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny plnění s DPH dle čl. VIII odst. 1 smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení.
2. Pokud poskytovatel nedodrží podmínky dostupnosti Systému dle čl. IX odst. 3 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 20 % z ceny plnění s DPH dle čl. VIII odst. 1 této smlouvy, a to za každý zjištěný případ.
3. Pokud poskytovatel nedodrží podmínky dostupnosti Systému dle čl. IX odst. 3 této smlouvy a dostupnost Systému v daném měsíci je nižší než 80 %, je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 80 % z ceny plnění bez DPH dle čl. VIII odst. 1 smlouvy, a to za každý zjištěný případ. V takovém případě není objednatel oprávněn uplatnit kumulativně sankci dle odst. 2 tohoto článku smlouvy.
4. V případě, že poskytovatel poruší povinnosti k ochraně důvěrných informací dle čl. XI této smlouvy je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ.
5. Pro případ prodlení se zaplacením ceny plnění dle příslušné faktury je objednatel povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
6. Zaplacení smluvní pokuty nemá za následek zánik povinnosti zhotovitele k náhradě škody, kterou porušením povinnosti objednateli způsobil. Náhrada škody je vedle smluvní pokuty vymahatelná v plné výši.

XI. Ochrana důvěrných informací

1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
2. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
3. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
4. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá i po ukončení této smlouvy.

XII. Autorské dílo

1. Pro případ, že v rámci poskytování Služeb poskytovatel vytvoří dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění (dále jen „Autorský zákon“), poskytuje tímto objednateli oprávnění k výkonu práva takové dílo užít všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona (dále jen „Licence“).

2. Licence se sjednává ve formě nevýhradní licence (nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak) a jako časově neomezená. Objednatel není povinen Licenci využít.
3. Objednatel je oprávněn po předchozím souhlasu poskytovatele poskytnout oprávnění tvořící součást této Licence osobám zajišťujícím plnění úkolů objednatele formou další licence (podlicence) v souladu s § 48 Autorského zákona. Poskytovatel není oprávněn tento souhlas odepřít bez závažného důvodu na jeho straně.
4. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku smlouvy je v plné výši zahrnuta v ceně za Služby podle této Smlouvy.
5. Ustanovení odst. 1 až 3 tohoto článku smlouvy se nevztahují na dodávky standardního software třetích stran. Podmínky užití standardního software třetích stran se řídí podmínkami příslušných licenčních podmínek třetích stran.

XIII. Zánik smlouvy

1. Smluvní vztah mimo další možnosti definované zákonem zaniká:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) písemnou výpovědí objednatele či poskytovatele. Výpovědní doba činí tři měsíce vůči poskytovateli a osm měsíců vůči objednateli a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně,
 - c) jednostranným odstoupením od smlouvy pro její podstatné porušení druhou smluvní stranou, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:
 - prodlení poskytovatele s odstraněním vad Systému oproti lhůtám stanoveným v čl. IX odst. 2 smlouvy o více než 24 hodin;
 - neuhrazení ceny objednatelem po druhé výzvě zhotovitele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy;
 - dostupnost Systému v kalendářním měsíci nižší než 80 %.
2. V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 1 písm. c) tohoto článku smlouvy zaniká smluvní vztah okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

XIV. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uplynutí záruční doby uvedené v čl. IX odst. 4 Smlouvy o dílo č. *01108/2017/KE* uzavřené dne *13.6.2014* mezi poskytovatelem a Moravskoslezským krajem.
2. Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, které budou výslovně za dodatky této smlouvy prohlášeny a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Osoby oprávněné jednat ve věci této smlouvy jsou statutární orgány smluvních stran nebo osoby, uvedené v záhlaví této smlouvy, nebo osoby, které byly k jednání a podepisování těmito osobami zplnomocněny nebo pověřeny a toto pověření řádně prokáží.
4. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla objednatele.
5. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně s výjimkou peněžitých pohledávek.
6. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
7. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží čtyři a poskytovatel jedno její vyhotovení.

8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Popis Základních služeb, cena
 - Příloha č. 2 – Seznam pověřených pracovníků, kontakty
9. Doložka platnosti právního úkonu dle § 23 zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů: K uzavření této smlouvy má objednatel souhlas rady kraje udělený usnesením č. 42/3089 ze dne 24. 4. 2014.

V Ostravě dne: 13. 06. 2014

V Praze dne: 22. 5. 2014

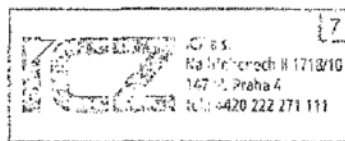


za objednatele
Miroslav Novák
hejtman kraje

Po dobu nepřítomnosti zastoupen
JUDr. Josefem Babkou
1. náměstkem hejtmána kraje



za poskytovatele
Ing. Bohuslav Cempírek
předseda představenstva



**Příloha č. 1 Smlouvy o poskytnutí servisní a uživatelské podpory:
Popis základních služeb, cena**

Seznam základních služeb, které jsou poskytovány v rámci plnění této smlouvy.

Název služby	Popis služby	Měsíční Cena služby v Kč bez DPH
Služba HelpDesk 5x8	Kontaktní místo pro příjem a evidenci požadavků a přiřazení řešitele	10.849,-
Služba maintenance	Služba maintenance dodaného řešení	25.314,-

Helpdesk splňuje požadavky uvedené ve Specifikaci předmětu plnění bod 3.2.6 přílohy č. 1 Smlouvy o dílo č. 01108/2015/12 ze dne

Specifikace služby Helpdesk 5x8

Služba Helpdesk je službou pro příjem a evidenci požadavků objednatele. Hlášení probíhá prostřednictvím systému HelpDesk. Prostřednictvím aplikace je možné i online sledovat řešení požadavků. Službu může vyžádat pouze oprávněný zaměstnanec objednatele (viz příloha č. 2 této smlouvy).

Helpdesk zajišťuje:

- příjem a evidenci chybových hlášení a požadavků,
- potvrzení přijetí hlášení,
- analýzu požadavků,
- předání požadavků řešitelům,
- sledování stavu řešení požadavků,
- sledovací a eskalační mechanismy pro zajištění plnění termínů,
- vytváření přehledů a statistik o řešených problémech.

Kontakty na HelpDesk poskytovatele:

URL adresa	e-mail	telefon
https://rt.i.cz/NIS		

Služba maintenance





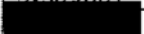



Služba obsahuje:

- závazek podpory platformy operačních systémů,
- závazek podpory platformy databází,
- závazek provádět úpravy SW vynucené legislativními změnami,
- dodávku update SW vyplývající z výše uvedených bodů,
- aktualizaci uživatelské dokumentace.


Podpora se vztahuje na dodané licence všech produktů a provedené implementační a integrační práce.

**Příloha č. 2 Smlouvy o poskytnutí servisní a uživatelské podpory:
Seznam pověřených zaměstnanců, kontakty**

Pověření zaměstnanci objednatele:

Jméno	Adresa	E-mail	Telefon	Fax
 (závazek podpory platformy operačních systémů)	28. října 117, 702 18 Ostrava			
 (závazek podpory platformy databází)	28. října 117, 702 18 Ostrava			

Pověření zaměstnanci poskytovatele:

Jméno	Adresa	E-mail	Telefon	Fax
				

Smluvní strany se dohodly, že v případě změny pověřených zaměstnanců nebo kontaktních údajů není nutné uzavírat dodatek. Smluvní strany jsou povinny o změně pověřených zaměstnanců nebo kontaktních údajů informovat bezodkladně druhou smluvní stranu.