# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A TECHNICKÉ PODPORY

Smlouva číslo: RCS-240155

uzavřená v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi smluvními stranami

**Město Bruntál**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Sídlo: | Nádražní 994/20, 792 01 Bruntál |  |
| Zastoupena: | Bc. Martinem Henčem, starostou města |  |
| Bankovní spojení: | ČSOB Bruntál | číslo účtu: | 230111021/0300 |  |
| IČ: | 00295892 | DIČ: | CZ00295892 |  |
|  |  |  |

(dále jen „Objednatel“ nebo „Zákazník“ na straně jedné)

**Aricoma System a.s.**

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo: | Hornopolní 3322/34, 702 00 Ostrava |
| zastoupena: | Bc. Vladimír Vybíral, MBA na základě plné moci |
| Bankovní spojení: | Česká spořitelna a.s. | číslo účtu: | 6563752/0800 |
| IČ: | 04308697 | DIČ: | CZ04308697 |
| spisová značka OR: | vedená u Krajského soudu v Ostravě, B.11012 |

(dále jen „Zhotovitel“ na straně druhé),

1. Základní ustanovení
	1. Smluvní strany v souladu s ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku uzavírají tuto Smlouvu o poskytování servisní a technické podpory (dále jen „Smlouva“).
2. Definice pojmů
	1. Pokud používá tato Smlouva v dalším textu termíny psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru anebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:
		1. **Informační systém** – aplikace IDM - AC Identita, které Zhotovitel vyvinul, implementoval a předal Objednateli na základě Smlouvy o dílo č. RCS-2018-Z194, uzavřené mezi smluvními stranami dne 31.8.2018.
		2. **Kontaktní místo** – kontaktní místo Zhotovitele, na kterém jsou ohlašované Požadavky.
		3. **HelpDesk** – Kontaktní místo Zhotovitele.
		4. **Kontaktní osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je oprávněna vznášet Požadavky a potvrzovat řešení uzavřených požadavků.
		5. **Pověřená osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.
		6. **Metrika** – měřitelný parametr podpory.
		7. **Doba převzetí požadavku** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku do potvrzení jeho přijetí.
		8. **Doba zahájení řešení** - Metrika definující čas, který uplyne od převzetí Požadavku do okamžiku, kdy Řešitel zahájí řešení.
		9. **Pracovní den** – pondělí až pátek, pokud není takový den státním uznávaným svátkem nebo dnem pracovního volna.
		10. **Pracovní doba/Pracovní kalendář** – definice období, v jakém bude služba poskytována. Definice je obsahem Přílohy č. 2.
		11. **Katalogový list** - Souhrn charakteristik, který popisuje Službu. Katalogové listy jsou součástí Katalogu služeb.
		12. **Požadavek** – žádost Objednatele o systémovou podporu podle této Smlouvy.
		13. **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Informačního systému.
		14. **Priorita incidentu** – závažnost Incidentu podle klasifikace Oprávněné osoby Objednatele.
		15. **Vzdálené připojení** – připojení do systému Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořené dočasné anebo trvalé spojení.
		16. **Řešitel** – pracovník Zhotovitele podílející se na řešení Požadavků.
		17. **Člověkoden** – práce Řešitele v rozsahu 1 Pracovního dne. 1 Pracovní den obsahuje 8hod.
		18. **Člověkohodina** – práce Řešitele v rozsahu 1 hodiny.
		19. **L1 podpora** - je vykonávána pracovníky Objednatele a je definována jako prvotní zpracování požadavků pověřenými pracovníky Objednatele.
		20. **L2 a L3 podpora** - je definována jako primární podpora pracovníky Zhotovitele, kdy pověřený pracovník Objednatele nahlásí požadavek zadáním do HelpDesku Zhotovitele a to v českém jazyce.
		21. **Servisní a technická podpora** – rozsah podpory je detailně popsán v čl. 3 této Smlouvy Předmět plnění.
3. Předmět plnění
	1. Předmětem plnění této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout servisní a technickou podporu na úrovni L2 a L3 při provozu Informačního systému Objednatele (dále také jen „Plnění“). Tento závazek zahrnuje zejména řešení Servisních požadavků, Konzultačních požadavků, Rozvojových požadavků a Incidentů (tj. mimo jiné: Zabezpečení služby HelpDesku pracovníky Zhotovitele, Incident management, Profylaxe, Činnost reportingu, Řešení Požadavků):
* podle specifikace v Příloze č. 1 a v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 Smlouvy.
	1. Objednatel se zavazuje Zhotoviteli zaplatit za poskytnutí systémové podpory cenu podle čl. 7 této Smlouvy.
1. Místo plnění
	1. Místem plnění předmětu Smlouvy dle čl. 3 je sídlo Objednatele. Část realizace může být do místa plnění dodána s využitím telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, umožňuje-li to povaha Plnění.
2. Platnost smlouvy
	1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v registru smluv.
	2. Tato Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
	3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu lze ukončit výpovědí bez udání důvodu s výpovědní dobou 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvního dne měsíce následujícího doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
	4. Smluvní strany dohodly, že od této Smlouvy lze odstoupit v těchto případech:
		1. Objednatel je v prodlení s placením dle specifikace v čl. 8 déle než 60 dnů
		2. Zhotovitel je ve zpoždění v dodávce plnění dle čl. 3 déle než 60 dnů
		3. Druhá smluvní strana se dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
		4. Druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky Smlouvy a byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
		5. Druhá smluvní strana je v úpadku nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně).
	5. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.
	6. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Předmět plnění dle čl. 3 po dobu účinnosti této Smlouvy.
3. Způsob plnění
	1. Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:
* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele Vzdálenou správou
* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele přímo na pracovišti Objednatele
* Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele formou telefonické konzultace

Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Přílohách č.1 a č.2 této Smlouvy.

* 1. Pokud to bude technicky možné, bude podpora poskytována prostředky vzdáleného přístupu, telefonicky, nebo pomocí elektronické pošty. Pouze ve výjimečných případech, kdy prostředky vzdáleného přístupu nebude možné použít, bude podpora poskytována v sídle Objednatele. V případě nutnosti dojezdu pracovníka Zhotovitele na pracoviště Objednatele se čas strávený na cestě do místa plnění nebude započítávat do lhůty SLA.
	2. V případě plnění v místě výkonu činnosti Objednatele provede Zhotovitel písemný záznam o provedení Služby, který předá Objednateli a nechá si ho od něj potvrdit. Servisní služby, které jsou poskytovány formou telefonické konzultace, elektronické pošty nebo formou vzdálené správy, mohou být evidovány v HelpDesk formou elektronického seznamu provedených úkonů.
	3. Oprávněné osoby Objednatele kontaktují Zhotovitele primárně zadáním prostřednictvím HelpDesku.
1. cena plnění
	1. Za poskytování Služeb, uvedených v čl. 3. této Smlouvy a blíže definovaných v Příloze č.1 a č.2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši 144 000,- Kč (slovy: jednostočtyřicetčtyři korun českých) bez DPH, a to za každý i započatý rok poskytování Služeb podle kalkulace uvedené v Příloze č.2. této Smlouvy (jako součet výsledných uvedených paušálních částek za jednotlivé Služby, které jsou součástí paušálu dle Přílohy č. 2).
	2. V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Pracovní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této služby, nebude-li domluveno jinak, bude služba poskytnuta dle speciální sazby, specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.
	3. Cena služeb poskytovaných nad rámec měsíčního paušálu bude účtovaná sazbou 1875 Kč bez DPH za hodinu skutečného provádění takových služeb Zhotovitelem.
	4. Všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou v korunách českých a bez daně z přidané hodnoty.
	5. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
2. Platební podmínky
	1. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury – daňového dokladu, se splatností 30 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
	2. Zhotovitel bude fakturovat Objednateli paušální odměnu podle bodu 7.1 této Smlouvy jednou ročně dopředu, a to vždy do patnáctého dne měsíce, od kterého jsou fakturované Služby poskytovány. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, vždy první den období, za které je fakturováno.
	3. Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno, pokud nebude mezi smluvními stranami domluveno jinak. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno, pokud nebude mezi smluvními stranami domluveno jinak.
	4. Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom své povinnosti odvést řádně DPH z inkasované ceny správci daně a že DPH řádně, včas a ve správné výši z předmětného obchodu odvede. Dále že zhotovitel je v ekonomicky dobré kondici, není osobou, proti níž by bylo vedeno exekuční nebo insolvenční řízení, nevede žádný spor, v němž by neúspěch vedl k závazku, jehož splnění by bylo nemožné nebo by ho hospodářsky destabilizovalo. Zhotovitel není osobou ohroženou vstupem do insolvenčního řízení a řádně a včas plní veškeré své splatné závazky. Zhotovitel není osobou, s níž je vedeno řízení o její zápis do evidence nespolehlivých plátců daně a není prohlášen nespolehlivým plátcem daně.
	5. Zhotovitel se zavazuje uvést na daňovém dokladu pro Objednatele účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ustanovení § 96 odst. 2 zákona o DPH způsobem umožňující dálkový přístup. Je-li na daňovém dokladu vystaveném Zhotovitelem uveden účet jiný, než účet uvedený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Zhotoviteli k opravě. V takovém případě běží lhůta splatnosti ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
	6. V případě, že Zhotovitel získá v době trvání smluvního vztahu rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a českého zákona o DPH a tento status bude správcem daně zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup, uhradí Objednatel DPH z poskytnutého plnění dle § 109a českého zákona o DPH, přímo příslušnému správci daně a Zhotoviteli uhradí sjednanou cenu poníženou o takto uhrazenou daň.
	7. Smluvní strany sjednávají, že využije-li Objednatel postupu dle § 109a českého zákona o DPH (zvláštní způsob zajištění daně), považuje se v daném rozsahu takový postup Objednatele za splnění jeho povinnosti úhrady DPH dle Smlouvy.
	8. Smluvní strany se dohodly, že cena za činnost Poskytovatele dle této Smlouvy se bude na základě oznámení Poskytovatele každoročně k 1. dubnu příslušného kalendářního roku zvyšovat o průměrnou oficiální míru inflace měnové jednotky Kč (koruna česká) vyhlášené jako roční index spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem za uplynulý rok. Poprvé budou ceny valorizovány v roce 2025 o míru inflace za kalendářní rok 2024. V případě, že výše uvedený index inflace nebude nadále vyhlašován, bude pro výpočet zvýšení použit inflační index, který výše uvedený index nahradí nebo mu bude svým charakterem nejbližší.
3. KOMUNIKACE, PRAVOMOCI A ODPOVĚDNOSTI ZÁSTUPCŮ SMLUVNÍCH STRAN
	1. Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků
		1. Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č.3.
	2. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
	3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů ode dne její faktické změny.
4. Změnové řízení
	1. Požadavky na změny předmětu Plnění, které mají vliv na cenu Plnění, budou provedeny formou písemného dodatku této Smlouvy. Změny budou odsouhlaseny oběma stranami a dodatek se změnami se stává nedílnou součástí této Smlouvy.
	2. Požadavky na změny projednávají odpovědné osoby smluvních stran.
5. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN
	1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této Smlouvy.
	2. Předmětem obchodního tajemství ve smyslu této Smlouvy je ochrana všech podkladů resp. jakýchkoliv informací, které byly předané druhé smluvní straně nebo které získá druhá strana v souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy a jejich dodatků. Tyto informace mohou být použité výhradně pro účely stanovené touto smlouvou (dále jen „obchodní tajemství“).
	3. Smluvní strany se zavazují za každých okolností zachovávat mlčenlivost, tedy neoznámit, nezpřístupnit, nevyužít pro sebe nebo jiného, úmyslně anebo i z nedbalosti informace tvořící obchodní tajemství.
	4. Všechny údaje, informace a skutečnosti týkající se obchodního tajemství se považují za přísně tajné bez ohledu na jejich skutečnost anebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nakolik smluvní strany mají zájem na zachování tajnosti těchto informací.
	5. Porušením obchodního tajemství podle § 2985 občanského zákoníku vzniká druhé smluvní straně právo použít všechny právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži.
	6. Smluvní strana se zavazuje dodržet mlčenlivost o skutečnostech tvořících obchodní tajemství po dobu platnosti této Smlouvy a minimálně dalších pět let i po jejím ukončení.
	7. Smluvní strany se zároveň zavazují dodržovat ustanovení příslušných právních předpisů upravujících nakládání s informacemi, které budou anebo mohou být poskytnuté na základě této Smlouvy.
	8. Smluvní strany se zároveň zavazují, že nic z toho, co se v souvislosti s touto Smlouvou dozvěděli anebo ještě jen dozvědí, nepoužijí v rozporu se zájmy druhé smluvní strany.
	9. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní obsah této Smlouvy a jejích dodatků žádné třetí osobě a jejich kopie budou vyhotovovat jen v případě, pokud to bude nevyhnutelné v souvislosti s výkonem jejich práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy; tento závazek se nevztahuje na případy, pokud tak ustanovuje právní předpis anebo pokud smluvní stranu od této povinnosti osvobodí druhá smluvní strana písemným prohlášením.
	10. Pracovníci obou smluvních stran jako i jiné jimi pověřené osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost a nezveřejňovat data a informace o skutečnostech majících povahu osobního, služebního, či obchodního tajemství osob, o kterých se dozvěděli při plnění úloh vyplývajících z této Smlouvy. Tato povinnost mlčenlivosti platí ještě po dobu 5 let od ukončení platnosti této Smlouvy.
	11. Pro případ porušení povinnosti mlčenlivosti sjednané touto Smlouvou strany sjednaly smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, kterou lze vymáhat nezávisle na vzniku a výši případné škody (vyúčtováním či uhrazením smluvní pokuty není nijak dotčen nárok strany na náhradu škody).
	12. Práva a povinnosti Zhotovitele:
		1. Zhotovitel bude vykonávat činnosti podle této Smlouvy v profesionální kvalitě.
		2. Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
		3. Zhotovitel bude předkládat Pověřené osobě Objednatele seznam vykonaných a uzavřených požadavků 1x kvartálně.
	13. Práva a povinnosti Objednatele:
		1. Objednatel určí Oprávněné resp. Pověřené osoby, které budou oprávněné objednávat resp. schvalovat služby podle čl. 3.1.
		2. Objednatel zajistí potřebné informace pro řešení problémů, přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, včetně vzdáleného přístupu k předmětu plnění, na kterém bude poskytovaná podpora.
		3. Objednatel je povinen zajistit součinnost se třetími stranami, jejichž zařízení a systémy mohou souviset s řešením problémů.
		4. Objednatel je povinen zajistit zálohy systémů.
		5. Objednatel může být požádaný o vykonání činností k vymezení problému tak, jak bylo navrženo Zhotovitelem. Činnosti k vymezení problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Objednatel může být též požádaný o vykonání činností vedoucích k řešení problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru anebo nových komponent či modifikaci procesů.
		6. Objednatel se zavazuje poskytnout a vytvořit Zhotoviteli odpovídající pracovní podmínky pro realizaci předmětu této Smlouvy, a to v rozsahu specifikovaném tímto článkem Smlouvy. V této souvislosti Objednatel prohlašuje, že je srozuměný s tím, že dodržení termínů pro poskytnutí věcného plnění Zhotovitelem závisí i na řádném a včasném plnění povinností stanovených touto Smlouvou pro Objednatele.
	14. Souhlas smluvních stran

Smluvní strany souhlasí s užitím rámcových údajů o plnění poskytnutém dle této Smlouvy jako referenčních údajů pro osvědčení Objednatele o poskytnuté službě nebo prohlášení Zhotovitele o poskytnuté službě. Jako veřejné referenční údaje nemohou být užity údaje, na něž se vztahuje stranami sjednaný, zveřejnění omezující, režim, např. údaje o obchodním tajemství nebo závazky některé smluvní strany plynoucí z platné NDA smlouvy.

1. Odpovědnost za Újmu
	1. Zhotovitel odpovídá Objednateli za újmu způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
	2. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, či jím pověřeným subjektem ve smyslu ust. 2914 občanského zákoníku, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku událostí dle ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
	3. Zhotovitel odpovídá Objednateli za újmu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění položky IDM podle Smlouvy o dílo, uzavřené mezi smluvními stranami dne 31.8.2018.
	4. Za tvorbu, využívání a provozování dat v Informačním systému nese odpovědnost výhradně Objednatel. Objednatel je zároveň povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v Informačních systémech. Zhotovitel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat nebo datových struktur Objednatele, a to ani v případě, že k nim došlo při užívání Plnění dodaného Zhotovitelem, na které se záruka vztahuje.
	5. Objednatel odpovídá za škodu způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo toto zařízení zapůjčeno Objednateli.
	6. Zařízení pro ukládání a zpracování dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Objednatel je proto povinen zálohovat data na jiném zařízení tak, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením dat bylo vyloučeno. Zhotovitel nepřebírá žádné záruky ani odpovědnost za data uložená v paměťových médiích.
2. Záruka
	1. Na dodané Rozvojové požadavky poskytované v rámci Služby poskytuje Zhotovitel záruku v délce 6 měsíců ode dne jejich akceptace Objednatelem.
3. Prodlení, sankce
	1. Jestliže je Objednatel v prodlení s placením peněžitého závazku nebo řádně a včas neplní závazky plynoucí z této Smlouvy a týkající se zejména součinnosti či spolupůsobení z důvodů ležících na straně Objednatele, pak platí tato ujednání:
		1. Objednatel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a nevytvoří v dohodnutých lhůtách podmínky součinnosti a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na straně Objednatele, které by vedlo ke změně vzájemně domluvených termínů pro realizaci vybraných rozvojových požadavků o více než tři (3) Pracovní dny, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu tohoto prodlení, i když k přerušení prací nedojde. Prokazatelné náklady na straně Zhotovitele spojené s tímto přerušením je Objednatel povinen uhradit.
		2. Nebude-li záloha nebo faktura dle ustanovení čl. 8.1 Objednatelem uhrazena ve stanoveném termínu splatnosti, a potom ani do pěti (5) Pracovních dnů po písemném upozornění Zhotovitelem, je Zhotovitel oprávněn přerušit práce na příslušné dodávce předmětu Plnění. Termíny Plnění se posouvají o dobu prodlení platby, tj. o dobu od stanoveného termínu splatnosti do data připsání částky na účet Zhotovitele, i když k přerušení prací nedojde. V tomto případě uhradí Objednatel Zhotoviteli prokazatelné náklady, které vznikly v důsledku tohoto přerušení.
		3. V případě opoždění Plnění Objednatele v rámci součinnosti způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (ustanovení § 2913 odst.2 občanského zákoníku) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Objednatel je však povinen Zhotovitele o výskytu takových překážek neprodleně informovat. Trvá-li toto opoždění více jak tři (3) dny, posouvají se termíny Plnění o dobu opoždění.
	2. Jestliže je Zhotovitel v prodlení s plněním některého svého závazku z důvodů ležících na straně Zhotovitele s výjimkou případů objektivní nemožnosti Plnění, pak platí tato ujednání:
		1. Zhotovitel souhlasí s tím, že pokud neplní své povinnosti a neposkytne v dohodnutých lhůtách součinnost a tím způsobí prodlení z důvodů ležících na jeho straně, které by vedlo ke změně vzájemně domluvených termínů pro realizaci vybraných rozvojových požadavků o více jak tři (3) Pracovní dny, je Objednatel oprávněn požadovat úhradu prokazatelných nákladů na straně Objednatele vzniklých v důsledku tohoto neplnění povinností Zhotovitelem, zejména nákladů na zajištění náhradních služeb i náhradu vzniklé újmy.
	3. Je-li Objednatel v prodlení s placením zálohy nebo faktury po dobu delší než patnáct (15) dnů, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
4. Řešení sporů
	1. Jakýkoli soudní spor vedený v souvislosti s touto Smlouvou bude zahájen a veden u obecného soudu České republiky.
5. Vlastnická práva
	1. V případě, že zhotovitel při plnění této Smlouvy vytvoří jako součást plnění dílo, které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, poskytuje Zhotovitel Objednateli nevýhradní nepodmíněnou a neomezenou licenci k užívání díla, které podléhá ochraně dle práva duševního vlastnictví a které má být předáno Objednateli, a to okamžikem poskytnutí takového díla.
	2. V případě, že Zhotovitel vytvoří v rámci plnění rozvojových požadavků dílo (resp. jakýkoliv nehmotný statek), které vykazuje znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, platí, že takové dílo prováděl pro Objednatele na jeho objednávku, tedy okamžikem jeho zhotovení je takové dílo vlastnictvím Objednatele.
	3. Pro vyloučení jakýchkoli pochybností smluvní strany konstatují, že ustanovení odst.16.1. a 16.2. se nevztahuje na produkty třetích stran ani na software, který byl Zhotovitelem vytvořen mimo rámec plnění této Smlouvy (tzv. standardizovaný software). Režim použití standardizovaného software se řídí licenčními podmínkami příslušného výrobce takového software.
6. Závěrečná ustanovení
	1. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této Smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
	2. Obsah Smlouvy může být měněn jen písemnou dohodou stran smluvních, a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky vlastnoručně podepsanými Oprávněnými osobami smluvních stran.
	3. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která mají být dle této Smlouvy učiněna písemně, musí být druhé straně doručena osobně anebo doporučeným dopisem na adresu uvedenou v této Smlouvě.
	4. V případě, že některá ustanovení této Smlouvy jsou neplatná anebo že se neplatnými stanou, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení se smluvní strany současně zavazují v takovém případě bezodkladně doplnit ustanovení nové, které podle možnosti nejvíc zodpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení.
	5. Tato Smlouva je úplným ujednáním o předmětu Smlouvy a všech náležitostech mezi stranami, které strany měly a chtěly ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Strany vylučují, aby nad rámec výslovných ustanovení, této Smlouvy či jejích dodatků vznikala jakákoliv práva a povinnosti z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí obecně či v oboru zachovávaných.
	6. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá ze stran obdrží jedno.
	7. Neoddělitelnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

 Příloha č. 1 – Specifikace Servisní a technické podpory

 Příloha č. 2 – Definice rozsahu Servisní a technické podpory

 Příloha č. 3 – Seznam kontaktů

* 1. Smlouvu schválila Rada města Bruntál dne 25.9.2024 svým usnesením č. 1675/39R/2024.

V Bruntále dne ......................... V Ostravě dne .........................

 ......................... .........................

 Za Objednatele Za Zhotovitele

 Bc. Martin Henč Bc. Vladimír Vybíral, MBA

#

# Příloha č. 1 – Specifikace servisní a technické podpory

1. **PODPOROVANÉ PROSTŘEDÍ**
* aplikace IDM - AC Identita
1. **Obsah Služeb systémové podpory**
	1. **Definice služby**
		1. Předmětem těchto služeb je poskytování servisní a technické podpory na úrovni L2 a L3. Servisní a technickou podporou se myslí především údržba a servis ve smyslu zabezpečení funkčnosti Informačního systému pro oblasti dle Přílohy č.1 Smlouvy, bod A Podporované prostředí.
		2. Předmětem podpory jsou následující služby:
			1. **Servisní a technická podpora**
2. Zabezpečení služby HelpDesk pracovníky Zhotovitele
	* dostupnost e-mailového kontaktního místa v českém jazyce v Běžnou pracovní dobu pro hlášení Požadavků,
	* provoz elektronického systému pro zadávání a sledování řešení Požadavků,
	* připravenost zdrojů pro řešení Požadavků.
3. Incident management:
	* příjem Požadavků v době definované Pracovním kalendářem v Příloze č. 2,
	* analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku
	* Zajištění plnění Incidentů v rámci definovaných metrik SLA
4. Činnost reportingu
	* Předkládání pravidelných hlášení o čerpání služeb podpory včetně reportu evidence Požadavků na Pověřenou osobu Objednatele.
		+ 1. **Řešení Požadavků**
5. Podpora je poskytována v době definované Pracovním kalendářem (v Běžnou pracovní dobu, tj. v Pracovních dnech 9:00-17:00, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků).
6. Požadavky se dělí na tři kategorie
	* Konzultační požadavek
	* Rozvojový požadavek
	* Incident

**Požadavek typu Konzultační požadavek** je definován jako jedna položka technické podpory. Služba obsahuje konzultace možných příčin problému, důsledky zákazníkům zvažovaného úkonu a jeho vlivu na Informační systém, dále telefonické poradenství a další služby (např.: rada nebo zjištění informací o HW a SW, anebo jiná služba vykonatelná po e-mailu). Konzultační požadavek je primárně řešen v prostorech Zhotovitele, může však vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích. Objednatel a Zhotovitel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká).

**Požadavek typu Rozvojový požadavek** jako součást systémové podpory je poskytována pro produkty a řešení uvedené v této příloze a může být např. využita jako:

* Úpravy řešení uvedených v této příloze, související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými Objednatelem
* Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení uvedených v této příloze přítomností specialistů dodavatele anebo podrobným návodem
* Školení uživatelů/administrátorů na produkty a řešení uvedené v této příloze.
* Úprava produktů nebo programátorské práce na řešení uvedené v této příloze.
* Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby zodpovídala aktuálnímu stavu provozního řešení.
* Bezpečnostní testování, prověřování a konfigurace zabezpečení.
* Součástí Rozvojového požadavku může být dopředu dohodnutá profylaxe a prevence, kterou vykonává Zhotovitel v termínech dohodnutých s Objednatelem bez dalších požadavků Objednatele.
* Rozvojové požadavky budou vždy nejprve Zhotovitelem analyzovány z hlediska dopadu na Informační systém a možností řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení daného Rozvojového požadavku, případně, pokud bude možné požadavek řešit variantně, budou navrženy varianty. Každá varianta bude Zhotovitelem oceněna a bude předložena Objednateli. Na základě objednávky Objednatele bude Zhotovitelem zahájeno řešení Rozvojového požadavku. Sazba pro výpočet ceny Rozvojových požadavků je uvedena v článku 7.3 této Smlouvy.

**Požadavek typu Incident** bude řešen dle zařazení do jedné z následujících kategorií:

**Incident kategorie A** - Jedná se o kritický Incident mající dopad poskytování služeb, anebo zisk Objednatele, popř. je možné tento dopad předpokládat v krátkém časovém úseku.

**Incident kategorie B** - Jedná se o závažný Incident, při kterém poskytování služeb Objednatele pokračuje, ale je významně narušené. Řešení tohoto Incidentu je nutné s ohledem na dlouhodobou produktivitu práce.

**Incident kategorie C** - Incident, který má minimální dopad na poskytování služeb anebo zisk Objednatele.

Kategorizaci Incidentů bude primárně provádět Objednatel v „Hlášení o vzniku Incidentu". V průběhu odstraňování Incidentu a po dohodě Odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie provozního problému z A na B nebo z B na C.

1. Za vyřešení provozního problému v kategorii je považováno:
* odstranění nahlášeného provozního problému
* poskytnutí přijatelného řešení nebo náhradního postupu (poskytnutí návodu na náhradní postup nebo jeho předvedení)
* převedení daného provozního problému do nižší kategorie
* rozhodnutí, že se jedná o Rozvojový požadavek
* postoupení Incidentu k vyřešení třetí osobě (např. Microsoft, zhotovitele HW, atd.), prokáže-li Zhotovitel, že se jedná o problém vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí osobou.
1. Pro poskytování podpory nabízíme následující lhůty pro zahájení řešení Incidentu (SLA):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Příjem Incidentu (maximální doba v hodinách)** | **Zahájení řešení (maximální doba v hodinách)** |
| Incident kategorie A | 8 | 16 |
| Incident kategorie B  | 16 | 24 |
| Incident kategorie C  | 24 | 80 |

1. Za čas nahlášení Incidentu se považuje v Pracovní době čas doručení hlášení Požadavku na HelpDesk Zhotovitele. Za čas nahlášení Incidentu mimo Pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne. Lhůty SLA začínají běžet nahlášením Incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůty SLA se započítává pouze čas v Pracovní době.
2. Uvedené SLA metriky Incidentů budou závazné pouze v případech, kdy Zhotovitel má řešení ve své moci. Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci v Pracovní dobu při řešení Incidentů až do jejich úplného vyřešení, pokud se Zhotovitel a Objednatel nedohodnou jinak.
3. Uvedeným SLA metrikám nepodléhá realizace Konzultačních požadavků, Rozvojových požadavků, legislativních změn a změn v kontextu úpravy bezpečnostních standardů a úrovně zabezpečení na straně Objednatele.
4. Zjistí-li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetích stran (s výjimkou stran vybraných či zaangažovaných Zhotovitelem) anebo byl vyvolán rozhraním, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Zhotovitel opětovně práci na řešení Incidentu.
	* 1. Zhotovitel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje Incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).
			+ 1. Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.
				2. Pro hlášení Požadavků bude Zhotovitelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel Požadavky zadávat. Na tento portál budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných Incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v Běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.
				3. Součástí nahlášení Požadavku musí být:
* jméno a kontaktní informace (telefon, mail)
* navrhovaná kategorizace a závažnost
* Stručný a podrobný popis Požadavku, který umožní chování reprodukovat a analyzovat
* jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh
	+ - * 1. Požadavky pracovník Zhotovitele řeší v pořadí jejich priority a dojednaných metrik. Během doby řešení Servisního požadavku kategorie A může být pozastavené zahájení řešení ostatních Servisních požadavků. V takovém případě pracovník Zhotovitele tuto skutečnost okamžitě nahlásí Objednateli. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněna stanovit Oprávněná osoba Objednatele před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se toto týká.
				2. Požadavek přijme Kontaktní místo, Objednateli potvrdí jeho příjem pomocí elektronické pošty. Požadavek je zaznamenán do databáze kontaktního systému a dostává jednoznačné identifikační číslo (ID).
				3. Požadavek je v rámci Kontaktního místa odevzdán Řešiteli, ten kontaktuje Objednatele a zahajuje řešení požadavku, popř. si vyžádá upřesnění údajů pro zahájení řešení.
				4. Řešitel o vyřešení Požadavku informuje Objednatele formou elektronické pošty.
				5. Požadavek je považován za uzavřený, pokud Pověřený zástupce Objednatele označí Požadavek za vyřešený a není ze strany Objednatele žádný kontakt po dobu víc než 10 Pracovních dní od posledního kontaktu.
				6. Zhotovitel se zavazuje vypracovat Report po skončení každého kalendářního měsíce, během něhož jsou poskytovány Služby podle této Smlouvy a zaslat na Pověřenou osobu Objednatele.

# Příloha č. 2 – Definice rozsahu servisní a technické podpory, Ceník služeb

Pracovní doba/Pracovní kalendář - Pracovní dny 9:00-17:00, mimo sobot, nedělí a státem uznaných svátků.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Servisní program (služba podpory systému AC Identita) za rok** | **Rozsah** | **Cena bez DPH** |
| **Úroveň služby HelpDesk** | **Rozsah služby 5 x 8 (09:00 – 17:00)** |
|  |  |  |
| **Evidence a administrace požadavků**  |  |  |
| Služba obsahuje: inicializace a zajištění provozu  HelpDesku pro hlášení požadavků, zajištění  komunikačního kanálu pro předání na řešitele,  komunikace na zadavatele ke stavu řešení jednotlivých  požadavků. |  |   |
| **Rezervovaná kapacita na řešení incidentů dle SLA  tabulky** |  |  |
| **Maintenance AC Identita, roční** Seznam konektorů:*Personální systém KS**Konektor Active Directory**Konektor Exchange**Konektor Vera**docházkový systém - RON**VITA**JIPP**Postsignum**IS MP* |
| **Reporting (zpracování kontrolního reportu / kvartál)** |  |  |
| **Příplatek za práce provedené mimo standardní  pracovní dobu (tj. mimo čas 9-17 v pracovní dny)** |  | +50% k ceně práce v běžnou prac dobu \* |
| **Příplatek za práce provedené o víkendech a svátcích** |  | +100% k ceně práce mimo běžnou prac dobu \* |
|   |  |   |
| **Paušální poplatek Servisní program / rok** |  | **144 000,- Kč** |
|   |  |   |
| **Platby nad rámec paušálního poplatku**  |  |  |
| Dodatečná kapacita na řešení incidentů nebo profylaxe (Kč/hod.) |  1 875 Kč  |
|   |  |   |
| **\* Příklad výpočtu hodinové sazby** | **Sazba v rámci rezervované kapacity** | **Sazba nad rámec rezervované kapacity** |
| Práce v běžnou pracovní dobu 9:00-17:00 v pracovní dny/hod. |  1 875  |  1 875 Kč  |
| Práce mimo běžnou pracovní dobu 18:01-7:59 v pracovní dny/hod. |  2 813 |  2 813 Kč  |
| Práce o víkendech a svátcích/hod. |  3 750 |  3 750 Kč  |

* Minimální účtovatelná jednotka je 1 hod.
	+ Jakékoli další požadavky Objednatele, které jsou nad rozsah paušálu systémové podpory, poskytne Zhotovitel na základě závazné objednávky Objednatele.

# Příloha č. 3 – Seznam kontaktů

**Oprávněné osoby**

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

za Objednatele:

za Zhotovitele:

**Odpovědné osoby**

Jsou pracovníci smluvních stran pověření jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

za Objednatele:

za Zhotovitele:

**Pověřené osoby**

Osoba Objednatele, která je pověřena schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.

**Kontaktní osoby**

Osoby oprávněné k zadávání požadavků dle této Smlouvy, za Zhotovitele pak kontaktní místo k příjmu požadavků.

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj ServiceDesk na odkazu: [*https://servicedesk.aricoma.com*](https://servicedesk.aricoma.com)

E-mail pro reporting: *support\_ard@aricoma.com*