

Smlouva o podpoře a servisu

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) (dále jen „Smlouva“)

Číslo Smlouvy Objednatele:	
Číslo Smlouvy Poskytovatele:	20180197-BILINA-003

Článek 1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Město Bílina			
Adresa sídla společnosti	Břežánská 50/4, 41801 Bílina		
IČ:	00266230	DIČ	CZ00266230
Statutární orgán	Mgr. Zuzana Schwarz Bařtipánová, starostka města		
Email kontaktní adresa	[REDACTED]		
Datová schránka systému ISDS:	qdtb7vx		
Osoba oprávněná jednat			
Bankovní spojení	Česká spořitelna, a.s.	Číslo účtu	19-1060440379/0800
Zapsaná v			

Poskytovatel:

Seyfor, a.s.		Seyfor	
Adresa sídla společnosti	Drobného 49, 602 00 Brno		
IČ:	01572377	DIČ	CZ0157237
Provozovna:	Okružní 5, 638 00 Brno-Lesná		
Statutární orgán	Martin Cígler		
Business unit	Tech solutions (Tech)		
Business Unit kontaktní web email	Obchod.tech@seyfor.com www.tech.seyfor.com		
Datová schránka systému ISDS:	46mf92		
Osoba oprávněná jednat za základě plné moci	[REDACTED]		
Bankovní spojení	Komerční banka, a.s.	Číslo účtu	6253399002/5500
Zapsaná v	B 7072 vedená u Krajského soudu v Brně		

Výše uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.

Článek 2. Preambule

Oddíl 2.01 Objednatel uzavřel s Poskytovatelem Smlouvu o Dílo č. 20180197–O2CR-002 s účinností ode dne 30.11.2018 (dále jen „**SOD**“) za účelem dodávky díla spočívajícího v dodávce licencí, vývoje a implementace „**SMLOUVA O DÍLO O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY**“ (také dále „**Dílo**“ nebo „**Systém**“).

Oddíl 2.02 Tato Smlouva se uzavírá za účelem podpory a servisu Systému.

Článek 3. Předmět smlouvy

Oddíl 3.01 Předmětem této Smlouvy zejména je průběžné poskytování služby podpory provozu a servis informačního Systému vymezeného a specifikovaného v dokumentu s názvem „**SMLOUVA O DÍLO A O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZNÍ PODPORY**“ k jehož užívání má Objednatel příslušná práva. Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, a jejich rozsah, případně forma objednávání, je upraveno dále touto Smlouvou a jejími přílohami.

Oddíl 3.02 Poskytovatel má povinnost zajišťovat služby podle této smlouvy v kvalitě (úrovni) definované v této smlouvě uvedené pro jednotlivé služby a v servisních intervalech uvedených v PŘÍLOHA č. 1 této Smlouvy.

Oddíl 3.03 Poskytovatel poskytne Objednateli takový typ servisní podpory výrobce, při kterém bude Objednatel schopen řešit servisní požadavky přes libovolnou servisní organizaci výrobce, stejně jako u výrobce přímo.

Oddíl 3.04 V rámci služby servisní podpory provozu bude Poskytovatel poskytovat software update včetně jeho implementace do informačního systému, který je v ceně servisní podpory provozu.

Oddíl 3.05 Linka zákaznické podpory pro předmět díla bude dosažitelná prostřednictvím internetového portálu, emailu či telefonu. Požadavek podpory bude realizován pracovníky Objednatele, kteří v případě výskytu problému kontaktují linku zákaznické podpory a následně pracují dle instrukcí.

Oddíl 3.06 Servisní podpora bude v následujícím rozsahu:

- Přímý přístup na technicko-asistenční centrum výrobce za účelem čerpání technické podpory při odstraňování problémů předmětu díla.
 - Přímý přístup ke stažení aktuálního SW předmětu díla.
 - Provádět servisní podporu provozu předmětu díla.
- Dodávka servisní podpory pro předmět díla bude realizována Poskytovatelem tak, aby byl zajištěn nepřetržitý funkční chod předmětu díla.
- V rámci služby servisní podpory provozu bude Poskytovatel Objednateli poskytovat software update včetně jeho implementace do informačního systému a to v ceně servisní podpory provozu.

Oddíl 3.07 Poskytovatel zajistí služby zajišťující rutinní provoz systému:

- Provoz služby zákaznické podpory pro zadávání požadavků a provozních závad předmětu díla s garantovanou dostupností služby v pracovní dny od [REDACTED]
 - Legislativní soulad dodaného předmětu díla.
- Garantovanou reakční dobu řešení požadavků na závadu předmětu díla (viz. PŘÍLOHA Č. 1)

Článek 4. Způsob nahlašování incidentů a požadavků

Oddíl 4.01 Nahlašování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí systému Helpdesk.Tech dostupného na webové adrese *Helpdesk.Tech.seyfor.com*. Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech je uvedena v PŘÍLOHA č. 2 této Smlouvy.

Článek 5. Cena a platební podmínky

Oddíl 5.01 Cena za poskytované služby je uvedena v PŘÍLOHA č. 4, Tabulka 4 - Ceny služeb.

Oddíl 5.02 Objednatel se zavazuje platit cenu na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „**daňový doklad**“) vystavených Poskytovatelem.

Oddíl 5.03 Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do [REDACTED] poté, co budou prokazatelně doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele nebo elektronicky.

Článek 6. Doba trvání Smlouvy a ukončení smluvního vztahu

Oddíl 6.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouvu lze ukončit způsoby uvedenými níže v tomto článku.

Oddíl 6.02 Ukončení Smlouvy formou výpovědi:

Bod 6.02.a Objednatel má právo Smlouvu bez udání důvodu vypovědět, a to písemnou výpovědí zaslanou Poskytovateli s [REDACTED] výpovědní dobou, která běží od 1. dne následujícího měsíce, kdy písemná výpověď byla doručena.

Článek 7. Závěrečná ustanovení

Oddíl 7.01 Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číselovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.

Oddíl 7.02 Smlouva je vyhotovena ve **dvou** vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení obdrží každá ze smluvních stran.

Oddíl 7.03 Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou smluvních stran.

Oddíl 7.04 Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.

Oddíl 7.05 Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá **platnosti okamžikem podpisu oběma smluvními stranami.**

Oddíl 7.06 Poskytovatel se zavazuje pro případ, že se dostane do kontaktu s osobními údaji, zachovávat naprostou mlčenlivost, a to i po ukončení plnění této smlouvy, v případě jejího zrušení, odstoupení od ní či její výpovědi.

Oddíl 7.07 5. Smluvní strany prohlašují, že nic nebrání zveřejnění této smlouvy a podpisem smlouvy výslovně dávají souhlas se zveřejněním jejího textu v plném rozsahu, včetně všech případných příloh, pouze s vyloučením osobních údajů fyzických osob, které nejsou jeho smluvní stranou a nejsou ani statutárním orgánem nebo členem statutárního orgánu smluvní strany.

Oddíl 7.08 Uzavření této smlouvy schválila Rada města Bílina 11.06.2024 usnesením č. 684.

Oddíl 7.09 Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

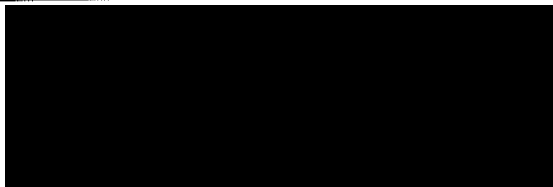
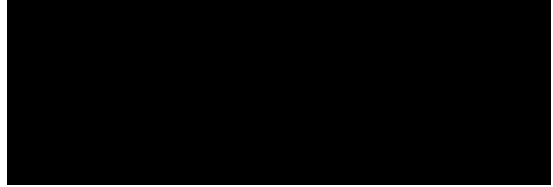
PŘÍLOHA č. 1. Klasifikace vad a servisní intervaly

PŘÍLOHA č. 2. Metodika práce se systémem Helpdesk.Tech

PŘÍLOHA č. 3. Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořící Systém.

PŘÍLOHA č. 4. Kontakt na helpdeskové centrum

PŘÍLOHA č. 5. Cena služeb

V Bílině dne: [●]	V Brně dne: [●]
Objednatel:	Poskytovatel:
	
Mgr. Zuzana Schwarz Bařtipánová starostka města	Business Unit Manager Na základě plné moci

PŘÍLOHA Č. 1 KLASIFIKACE VAD A SERVISNÍ INTERVALY

KLASIFIKACE VAD

1. Klasifikace vady A – Kritická závažnost

1.1. Kritická závada systému, jedná se o stav předmětu díla, kdy je znemožněna práce s předmětem díla, nelze použít alternativní zásah. Součástí této závady je také nesoulad předmětu díla s platnou legislativou.

2. Klasifikace vady B – Méně závažná vada

2.1. Méně závažná závada systému, jedná se o stav předmětu díla, který lze dočasně překlenout jiným postupem koncového uživatele.

3. Klasifikace vady C – Závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu

3.1. Závada neohrožující funkčnost, námět na změnu, jedná se o stav předmětu díla, který je charakterizovaný požadavkem uživatele na změnu funkčnosti předmětu díla.

VYŘEŠENÍ, DOBA VYŘEŠENÍ A REAKČNÍ DOBA

Tabulka 1 - Servisní intervaly

	A: Kritická závada	B: Méně závažná vada	C: Závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu
Zahájení řešení požadavku			
Zprovoznění systému, nebo informace o postupu řešení			
Úplné vyřešení požadavku			
Dostupnost služby			
Příjem požadavku			

DOSTUPNOST SLUŽBY A PŘÍJEM POŽADAVKU

- Hodnotou 9x5 se rozumí poskytování služby v pracovních dnech v době [redacted] hod.,
- Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) provedené v režimu [redacted] počítá takto:
 - pokud bude požadavek nahlášen do [redacted] hod. pracovního dne, počítá se od [redacted] tohoto dne;
 - při nahlášení požadavku po [redacted] pracovního dne se počítá od [redacted] následujícího pracovního dne.

PŘÍLOHA Č. 2

METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM

Helpdesk.Tech

1. Základním účelem aplikace Helpdesk.Tech je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací. Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.

2. Zákazník – zadavatel požadavků

2.1. Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://Helpdesk.Tech.seyfor.com>. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít Helpdesk.Tech systém je k dispozici číslo Servisního Centra v režimu 24/7 - +420603299839. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě emailem na dohodnutou adresu a zodpovědnou osobou.

3. Vytvoření nového incidentu

3.1. Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v celkových přehledech.

3.2. K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.

3.3. Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.

4. Kontrola stavu incidentu

4.1. Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:

4.2. Nový – požadavek byl zaveden do systému

4.3. Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému

4.4. Vyřešeno – požadavek byl vyřešen

4.5. Zrušeno – požadavek zrušen

4.6. Reklamace / Upraveno

4.7. o změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zasláného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.

5. Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.

6. Podmínky řešení incidentu

6.1. K pořadí vyřizování požadavků je přístupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností Seyfor a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka.

PŘÍLOHA Č. 3

SEZNAM ZAŘÍZENÍ, APLIKACÍ A JINÝCH KOMPONENT TVOŘÍCÍCH SYSTÉM

Definuje komponenty, aplikace nebo sw řešení obsažené v Systému
Tabulka 2 - Seznam aplikací a komponent tvořících Systém

Označení komponenty, aplikace nebo sw řešení	Popis	HW support
Dle Smlouvy o dílo č. 20180197-O2CR-002 ze dne 01.10.2018	Jedná se o portál občana města Bilina	

PŘÍLOHA Č. 4

KONTAKTY NA HELPDESKOVÉ CENTRUM

Kontakt na helpdeskové centrum Helpdesk.Tech

Tabulka 3 – kontakt HD

označení	webové rozhraní	e-mail	telefon
Helpdesk.Tech			

PŘÍLOHA Č. 5: CENY SLUŽEB

Tabulka 4 - Ceny služeb

ID	CENÍK SLUŽEB	Počet MJ	JEDN	CENA MJ BEZ DPH	SLEVA [%]	CENA CELKEM PO SLEVĚ (CZK) BEZ DPH
1	Pravidelné služby Cena za servisní podporu	1	rok			94 457

