



Smlouva o poskytování podpory

I. Smluvní strany

newps.cz s.r.o.

Se sídlem Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8

IČO: 25625632

DIČ: CZ25625632

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 55889

Bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.

Číslo účtu: 5081103433/5500

Zastoupená: Ing. Alešem Kučerou, jednatelem společnosti
(dále jen „Poskytovatel“)

a

Město Tábor

Se sídlem: Žižkovo nám.2, 390 01 Tábor

IČO: 00253014

DIČ: CZ00253014

Evidenční číslo smlouvy: 4400/SD/00011/14

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: 27-701427349/0800

Zastoupená: Mgr. Vladimírem Helmou, vedoucím odboru vnitřních věcí
(dále jen „Odběratel“)

se dohodly, že jejich závazkový vztah se ve smyslu § 1724 násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OBZ“) řídí tímto zákonem a v souladu s ustanovením uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb.

II. Základní pojmy

Hlášení - Vznesení servisního požadavku/sdělení/incidentu Odběratele Poskytovateli obsahující veškeré informace za stranu Odběratele nezbytné pro řádné poskytnutí služby v konkrétním případě. Hlášení musí být uplatněno pomocí služby Service desk. Telefonické **sdělení mimo využití komunikačních kanálů služby Service desk není** považováno za **Hlášení**.

Incident - Je událost, která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dodávané služby.

Incidenty kategorie A – Má dopad na celkovou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele kompletně nedostupná.

Incidenty kategorie B – Má dopad na částečnou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele částečně nedostupná (její jednotlivý modul, konkrétní funkce apod.)

Incidenty kategorie C – Nemá dopad na celkovou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele kompletně dostupná

Komunikační kanál – prostředek pro komunikaci mezi Odběratelem a Poskytovatelem, způsob vzájemné komunikace

Vážná chyba nebo požadavek - Vážnou chybou/požadavkem rozumíme stav, kdy část funkcionality aplikace s přímým kritickým dopadem na provoz podporovaných systémů zákazníka není dostupná, ale existuje náhradní řešení chybějící funkcionality spojené zpravidla s vynaložením zvýšené námahy do náhradního řešení na straně zákazníka.

Drobná chyba nebo požadavek - Drobnou chybou/požadavkem rozumíme chybu, která nemá zásadní dopad na provoz podporovaných systémů zákazníka včetně žádosti o poskytnutí informací a pomoci k ladění/nastavení parametrů systému. Dostupnost některých nekritických funkcí může být omezena, případně je dostupnost řešená náhradním způsobem, který nepředstavuje pro zákazníka podstatné vynaložení zvýšené námahy ale je v rozporu s původním designem aplikace.

Ostatní požadavky - Ostatními požadavky jsou míněny všechny požadavky, které nejsou svojí povahou chybou. Jedná se zejména o požadavky informativní povahy, žádosti o poskytnutí informací, objasnění spojená s užíváním aplikací atd. (vč. objasňování dokumentace, porada k administrátorským činnostem).

Provozní doba podpory - Doba, po kterou je poskytována podpora uživatelům služby. Provozní doba podpory je specifikována pro předmět této smlouvy v rozsahu 5 x 12, tj. v pracovní dny od 7:00 do 19:00.

Reakční doba - Reakční doba je počítána od doby podání hlášení uvedeným způsobem po přijetí hlášení a zahájení řešení přiděleným řešitelem, potvrzeném změnou stavu úkolu e-mailem. O vložení nového úkolu, změnách stavů úkolů a přidáných komentářích jsou zúčastněné osoby informovány emailem.

Service Desk - jednotné kontaktní místo pro pracovníky Odběratele.

VBF –Vital Business Function – funkce procesu kritické pro úspěch podnikání

W/A = Work-around - Je náhradní řešení. Vada SW není přímo odstraněna, ale je nalezeno náhradní řešení, kterým lze vadu obejít a minimalizovat tak její projevy a dopad.

III.

Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je poskytování služby:

1. „Service Desku“ - jednotného kontaktního místa pro pracovníky Odběratele - po celou dobu trvání Smlouvy v režimu 5x12, tj. od Pondělí do Pátku v čase 7:00 – 19:00 a to pouze v pracovní dny. Cílem uživatelské podpory je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu podporovaných systémů a minimalizace důsledků

výpadků v provozním prostředí na provozní činnosti uživatelů služby. Specifikace služby Service Desk je uvedena v Článku IV. této Smlouvy

2. „Řešení provozních incidentů“ – Incident Management. Specifikace služby „Řešení provozních incidentů“ je uvedena v Článku V. této Smlouvy
3. Servisní podpora systémů:
Novell Open Workgroup Suite (Novell OpenEnterprise Server; Novell GroupWise; Novell Vibe; Novell ZENworks; Novell Filr, iPrint, Domain Services for Windows, eDirectory, Domain Name Service, DHCP Server, Identity Manager, Novell Storage Services, certifikační služby)
4. Poskytnutí služeb servisní pomoci v rozsahu:
 - 1x vstupní analýza
 - způsob plnění - vzdáleným přístupem, v případě potřeby osobní návštěva technika, konzultace (telefon, e-mail)
 - správa síťových operačních systémů SUSE
 - dohled serverů a software, modernizaci a rozvoj informačních technologií a procesů odběratele, konzultace k provozu služeb a aplikací
 - pravidelný update opravnými a servisními balíčky (prioritně security balíčky)
 - dokumentování provedených činností (změna parametrů, práv, aplikace servisních balíčků, apod.)

IV.

Specifikace služby „Service Desk“

1. Předmět služby „Service Desk“

Service Desk je jednotné kontaktní místo pro pracovníky Odběratele. Veškerá servisní hlášení (požadavky) týkající se konkrétních poskytovaných služeb Odběrateli Poskytovatelem je možné vznášet (podávat či řešit) **pouze** prostřednictvím Service Desku a to vyjmenovanými komunikačními kanály.

2. Komunikační kanály

Pro příjem servisních hlášení, požadavků a incidentů jsou Odběrateli k dispozici následující komunikační kanály (prostředky komunikace):

- Webová aplikace – sloužící k zadávání servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení <https://www.eeps.eu/>
- Elektronická pošta – NCCC@newps.cz
- Telefonický kontakt Poskytovatele - [REDACTED]

3. Oprávněné osoby a kontakty

Součástí poskytování uživatelské podpory je vytvoření a průběžná aktualizace **komunikační matice**. Komunikační matice je vytvořena v rámci zavedení služby. Komunikační matice specifikuje jednotlivé kontakty na pracovníky Poskytovatele a Odběratele, seznam osob oprávněných vznášet za Odběratele servisní požadavky pro dané služby, komunikační kanály včetně konkrétních telefonních čísel a konkrétních emailových adres.

4. Dostupnost služby

Standard: Služba „Service Desk“ je poskytována (provozní doba podpory) a má garantovanou dostupnost dle Čl. III, bod 1).

5. Reporting

Součástí služby není reporting.

6. Kontrola kvality služby

Pokud pracovníci Odběratele dojdou k názoru, že kvalita poskytnuté služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude Odběratel o svém názoru neprodleně informovat odpovědného zástupce Poskytovatele současně s předložením odpovídajících fakt. Odpovědný zástupce Poskytovatele projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem Odběratele. V případě vzájemné shody během projednání identifikované skutečnosti odpovědnými zástupci smluvních stran, dohodnou tito zástupci nápravu identifikované skutečnosti a dále opatření vedoucí ke zvýšení kvality.

7. Odpovědní zástupci

Odpovědnými zástupci Poskytovatele pro jednání v otázkách podpory služby jsou:

[REDACTED]

Odpovědnými zástupci Poskytovatel pro jednání v otázkách obchodních jsou:

[REDACTED]

Odpovědnými zástupci Odběratele pro jednání v otázkách podpory služby jsou:

[REDACTED]

[REDACTED]

V.

Specifikace služby „Řešení provozních incidentů“ (Incident Management)

1. Předmět služby „Řešení provozních incidentů“

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení na straně Poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality podporované služby.

Služba zahrnuje řešení incidentů, jež byly způsobeny chybou podporované služby. Služba nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny chybou podporované služby. V rámci služby Service Desk se odstraňují a řeší důsledky chyby podporované služby.

Incidenty, požadavky jsou pracovníky Odběratele hlášeny Poskytovateli prostřednictvím služby Service Desk. Všechna hlášení, požadavky, incidenty Odběratele jsou zaznamenány v servicedeskové aplikaci a Odběratel má možnost v kteroukoliv dobu sledovat průběh jejich řešení.

2. Dostupnost a spolehlivost služby

Služba „Řešení provozních incidentů“ je poskytována (provozní doba podpory) a má garantovanou dostupnost dle Čl. III, bod 1).

Poskytovatel řeší incidenty s garantovanou reakční dobou a maximální dobou řešení. Service Desk zahrnuje řešení incidentů, jež byly způsobeny chybou podporované služby. Service Desk nezahrnuje řešení incidentů, jež nebyly přímo způsobeny chybou podporované služby.

3. Kategorizace provozních incidentů

Incidenty se dělí dle možnosti dopadu a naléhavosti do následujících kategorií:

- Incidenty kategorie **A** – Má dopad na celkovou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele kompletně nedostupná
- Incidenty kategorie **B** – Má dopad na částečnou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele částečně nedostupná (její jednotlivý modul, konkrétní funkce apod.)
- Incidenty kategorie **C** – Nemá dopad na celkovou dostupnost služby a služba je pro koncového uživatele kompletně dostupná

Určení kategorie incidentu, tedy nalezení priority řešení, probíhá na základě dopadu a naléhavosti konkrétního incidentu.

Kategorie konkrétního incidentu je stanovena dle následující tabulky:

Naléhavost				
	Nízká	C	C	C
	Normální	B	B	C
	Urgentní	A	B	C
		VBF	Střední	Malý
		Dopad		

4. Dopad

Dopad je určen tím jaká oblast aplikace je incidentem/problémem zasažena. Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Dopadu:

- **VBF** – incidentem je ohrožen provoz podporované služby
- **Střední** - Omezená funkcionality = incident způsobuje, že se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost části podporované služby. Tento stav však výrazně neohrožuje běžný provoz Odběratele.
- **Malý** - funkčnost podporované služby není ve svých funkcích incidentem omezena tak, že tento stav znemožňuje běžný provoz. Incidentem je zasažena z pohledu Odběratele málo významná část funkcionality podporované služby.

5. Naléhavost

Naléhavost je určena pracovníkem Odběratele. Pro obdobné typy incidentů se stejným dopadem se může naléhavost v rozdílném čase jejich výskytu výrazně lišit. Pro účely této služby jsou stanoveny tři základní úrovně Naléhavosti:

- **Urgentní** - závažný incident, který zásadně ovlivňuje klíčovou funkci. Je vyžadována okamžitá reakce všech zúčastněných složek.
- **Normální** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Odběratele standardní.
- **Nízká** – naléhavost řešení projevů incidentu a jeho odstranění je z pohledu Odběratele nízká.

6. Reakční doba

Pro řešení provozních incidentů na základě této smlouvy byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řešení incidentů způsobených chybou podporované služby dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

- incidenty kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení,
- incidenty kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení,
- incidenty kategorie C - nejpozději do 16 pracovních hodin od nahlášení.

Do reakční doby se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Odběratele a doba, po kterou byly práce se souhlasem Odběratele přerušeny.

Definice pracovní doby pro tuto službu je uvedena v Čl. III, bod 1)

7. Technicko organizační podmínky realizace služby a součinnost Odběratele

Mimo obecných podmínek součinnosti vymezených ve smlouvě Odběratel pro umožnění řešení provozních incidentů zajistí a poskytne následující podmínky a součinnost:

- umožnění konzultací s uživateli a správci aplikace, zejména s reportérem incidentu
- zajištění součinnosti dodavatelů spolupracujících systémů na poskytování podpory datových rozhraní
- zajištění součinnosti poskytovatelů podpory rozhraní spolupracujících systémů
- doplňování požadovaných a nezbytných informací v průběhu řešení konkrétních servisních požadavků
- odběratel umožní vzdálený přístup k administrátorskému rozhraní aplikace nebo fyzický přístup k technologiím.
- zajistí přístup k zákaznickým účtům dodavatelů a výrobců spravovaných systémů a aplikací

V případě, kdy se vyskytnou překážky na straně Odběratele, které Poskytovateli neumožňují řádně poskytovat službu, je Poskytovatel zproštěn všech důsledků, které vzniknou z důvodu existence překážky na straně Odběratele.

8. Kontrola kvality služby

Pokud pracovníci Odběratele dojdou k názoru, že kvalita poskytnuté služby neodpovídá smluvním podmínkám, bude Odběratel o svém názoru neprodleně informovat odpovědného zástupce Poskytovatele současně s předložením odpovídajících fakt. Odpovědný zástupce Poskytovatele projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem

Odběratele. V případě vzájemné shody během projednání identifikované skutečnosti odpovědnými zástupci smluvních stran, dohodnou tyto zástupci nápravu identifikované skutečnosti a dále opatření vedoucí ke zvýšení kvality.

9. Odpovědní zástupci

Odpovědnými zástupci Poskytovatel pro jednání v otázkách podpory služby jsou:

Odpovědnými zástupci Poskytovatel pro jednání v otázkách obchodních jsou:

Odpovědnými zástupci Odběratele pro jednání v otázkách podpory služby jsou:

VI.

Cena služby a platební podmínky

1. Cena služeb definovaných touto Smlouvou je stanovena jako pevná paušální platba za každý započatý rok po dobu platnosti této Smlouvy a to ve výši **99.000,-Kč** na rok bez DPH, tj. **119.790,- Kč** (slovy stodevatenáctisíc sedmset devadesát korun) včetně 21%DPH. Tato cena je nejvyšší přípustná a dále nepřekročitelná a obsahuje veškeré nutné náklady k realizaci plnění. Cena cestovních náhrad v případě nutnosti osobní návštěvy je stanovena 10,-Kč/1km.
2. Případné další práce nad rámec služeb definovaných touto Smlouvou činí 9.900,-Kč bez DPH / 8 pracovních hodin.
3. Odběratel uhradí Poskytovateli cenu plnění dle Článku VI. Bod 1 a Bod 2 na základě faktury - daňových dokladů Poskytovatele. Právo vystavit roční fakturu vzniká Poskytovateli dnem následujícím po datu podpisu této smlouvy. Právo vystavit fakturu za služby nad rámec služeb definovaných touto Smlouvou vzniká Poskytovateli dnem následujícím po datu poskytnutí těchto služeb.
4. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 20 dní od data doručení faktury Odběrateli, přičemž splatností se rozumí připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.
5. Faktury musí mít náležitosti daňového dokladu. Faktura, která nebude obsahovat předepsané náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, bude vrácena Poskytovateli k doplnění či opravě.

VII.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:

- Poskytovat služby v objemu a termínech stanovených touto smlouvou.
- Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Odběratele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících z této smlouvy.
- Do deseti dnů od podpisu této smlouvy určit dva své zaměstnance jako odpovědné pracovníky ve věci této smlouvy a v případě změny o tom informovat Odběratele.

- Do deseti dnů od podpisu této smlouvy, jakož i v případě změny, informovat Odběratele o určeném telefonním čísle pro poskytování plnění dle Článku V. bod 7. a určeném pracovníkovi (pracovnících) pro styk mezi oběma stranami.
- Poskytnout Odběrateli dokumentaci Bezpečnostní politiky informačního systému Města Tábor tak, aby obě strany mohly postupovat ve shodě s touto politikou.

2. Povinnosti Odběratele:

- Provádět platby v termínech a výši určených touto smlouvou.
- Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu této smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, zabezpečit svá počítačová data před ztrátou nebo poškozením při servisním zásahu jejich pravidelným zálohováním na aplikační úrovni.
- Do deseti dnů od podpisu této smlouvy určit dva své zaměstnance jako Pověřené osoby ve věci této smlouvy dle Článku V. bod 7 a v případě změny o tom informovat Poskytovatele.

VIII. Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena:
 - písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta se sjednává na 3 měsíce. Tato lhůta začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
2. Za podstatné porušení povinností Odběratele se považuje, je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 60 dnů, nebo je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle Článku VI. bod 7 po dobu delší než 30 dnů).
3. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje:
 - jím zaviněné prodlení s plněním termínů po dobu delší než 30 dnů
 - pokud došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení této smlouvy, které - pokud je napravitelné - nebylo napraveno do patnácti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Odběratelem.
4. Odstoupení od této smlouvy je účinné okamžikem jeho doručení druhé smluvní straně.
5. Nejpozději do 30 dnů od ukončení této smlouvy provedou smluvní strany protokolárně vypořádání všech vzájemných závazků a pohledávek.

IX. Smluvní pokuta

1. Odběratel je v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem povinen platit z dlužné částky smluvní pokutu ve výši 0,5 % za každý započatý den prodlení.
2. Poskytovatel v případě nedodržení reakční doby dle článku V. bodu 6 této Smlouvy zaplatí Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z roční paušální částky stanovené v Článku IV. bod 1. a to za každý započatý den.
3. Celková výše smluvní pokuty je shora omezena výší 5.000,- Kč.
4. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.
5. Ujednáními o smluvních pokutách je upraveno právo smluvních stran požadovat náhradu škody, která jim vzniklým prodlením druhé smluvní strany prokazatelně vznikne.

X. Ochrana důvěrných informací a obchodního tajemství

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství a takové informace a skutečnosti, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila (dále jen „chráněné informace“).
2. Smluvní strany budou postupovat v souladu s Bezpečnostní politikou informačního systému Města Tábor.
3. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana je povinna takový souhlas bez zbytečného odkladu vydat, jestliže je to nezbytné pro realizaci předmětu této smlouvy, a třetí osoba poskytne písemnou garanci, že nedojde k vyzrazení chráněných informací.
4. Závazek k ochraně informací trvá po celou dobu existence chráněných informací.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Veškeré změny a doplňky týkající se této smlouvy budou provedeny formou psaných dodatků a musí být podepsány zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným

jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určují smluvní strany příslušný obecný soud.

4. Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se v této smlouvě případné mezery.
5. V případě odlišné úpravy této smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná tímto dodatkem.
6. Vztahy vyplývající z této smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem v platném znění.
7. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
9. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.

V Praze dne: 1.3.2014



Za Poskytovatele

newps.cz s.r.o.



Na Žertvách 29/2247, 180 00 Praha 8

IČ: 25625632, DIČ: CZ25625632

V ...Táboře dne: 1.3.2014

