

SERVISNÍ SMLOUVA K SW ATTIS
Č. 12/09/2016/SERVIS
(DÁLE JEN SMLOUVA)

UZAVŘENÁ MEZI

Statutární město Brno, městská část Brno-střed

Dominikánská 2, Brno 601 69

IČ: 44992785

DIČ: .

Zastoupena: Martin Landa, starosta

(dále jen „Objednatel“)

a

ATTN Consulting s.r.o.

Hanušova 100/10, 779 00 Olomouc

IČ: 25894978

DIČ: CZ25894978

Jednající Ing. Alexandrem Tolochem, jednatelem společnosti

Zapsaná v Obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 24596

(dále jen „Poskytovatel“, Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „Smluvní strany“, tato Servisní smlouva dále jen „Smlouva“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY, DEFINICE

1. Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli následující servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu sjednanou v čl. 4. této Smlouvy:
 - a. update stávající verze programu ATTIS a upgrade na verzi následující, která byla uvedena do distribuce v době platnosti Smlouvy (včetně změn nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí Objednatel;
 - b. průběžné poskytování služby technické a metodické podpory provozu programového vybavení ATTIS a případné další podpory v oboru informačních technologií v cenách dle Přílohy č. I Smlouvy (dále jen „Servisní činnost“)

Přesná specifikace činností, které jsou předmětem Smlouvy, a jejich rozsah, cena a případně forma objednávání a akceptace, je podrobně specifikována v Příloze č. I. této Smlouvy a jedná se o službu Basic, Hot Line, Help Desk a Metodická podpora v délce 6 měsíců.

Předmětem Servisní činnosti dle této Smlouvy není servis:

- a. hardwaru (odpovědnost za vady a záruka za jakost se řídí příslušnými smlouvami uzavřenými s jednotlivými výrobci či distributory, popř. záručními podmínkami);
 - b. softwaru jiných dodavatelů než Poskyvatele;
 - c. koncových stanic a tiskáren;
 - d. síťové infrastruktury (jak pasivní část sítě – kabeláž, tak aktivní síťové prvky);
 - e. připojení k síti Internet či k jiným sítím;
2. Smluvní strany prohlašují, že předmět této Smlouvy (Servisní činnosti a jejich specifikace a rozsah uvedený v Příloze č. I této Smlouvy) považují za přesně a srozumitelně definovaný. V případě rozporu ohledně rozsahu poskytované Servisní činnosti, které nebude možné odstranit podrobným výkladem Přílohy č. I této Smlouvy, platí, že pro určení rozsahu poskytované Servisní činnosti je rozhodující stanovisko Poskyvatele, a to při zachování všech definovaných náležitostí Servisní činnosti a stejné uživatelské funkčnosti. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo třetí osobě vznikne v důsledku uvedeného postupu.
 3. Poskytovatel touto Smlouvou dále poskytuje Objednateli uživatelské právo (licenci) k upgradovaným verzím sw ATTIS provedeným na základě této Smlouvy.

2. DEFINICE INCIDENTU, ZPŮSOB HLÁŠENÍ INCIDENTŮ

1. Pro účely této Smlouvy se za incident považuje neplánované přerušení služby nebo omezení kvality služeb a dále porucha hardwarového zařízení a vlastního sw ATTIS.
2. Objednatel je povinen nahlásit incident okamžitě po jeho vzniku pomocí systému ATTIS-HelpDesk, dostupného na webové adrese <http://support.attis.cz>, a to dle postupu popsaného v metodice práce se systémem ATTIS-HelpDesk, tvořícím Přílohu č. II. této smlouvy. Poskytovatel je povinen do tří dnů od podpisu této smlouvy aktivovat – zpřístupnit systém ATTIS-HelpDesk – uživatelům písemně specifikovaným Objednatелеm.
3. Reakční dobou se pro účely této Smlouvy rozumí doba mezi přijetím požadavku a začátkem poskytování Servisních činností. Reakční doba počíná běžet okamžikem prokázání zavedení hlášení/požadavku Objednatелеm do systému ATTIS-HelpDesk.
4. Zahájením Servisní činnosti se rozumí zahájení činností ze strany Poskyvatele, vedoucí k řešení požadavků Objednatелеm. Toto je zaznamenáno v systému ATTIS-HelpDesk formou přijetí požadavku konkrétním řešitelem.
5. Servisní činnost může být realizována formou:
 - a. Výjezdem technika Poskyvatele (on-site) do lokalit uvedených v příloze č. III této Smlouvy;
 - b. Jednorázovým vzdáleným přístupem, který bude povolen a monitorován objednatелеm.
 - c. Technickou podporou pracovníků Poskyvatele.

3. PODMÍNKY PLNĚNÍ

1. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat v provozu softwarové řešení ATTIS-HelpDesk jako primární kontaktní místo pro komunikaci Objednatele s Poskytovatelem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za poskytnutou Servisní činnost v předplaceném období se skládá z fixní částky ve výši 5.453,-Kč měsíčně, tato částka je vyčíslena na období 6 měsíců od uzavření smlouvy včetně metodické podpory a poté fixní částka bude snížena na 2.553,- Kč měsíčně (bez metodické podpory) a případně navýšená podle dále objednaných služeb v daném placeném období a ze sazby za 1 servisní hodinu vynásobené počtem servisních hodin odebraných Objednatelem nad rámec servisních hodin garantovaných v placeném období (dále jen „Cena“).
2. Předplaceným obdobím se rozumí jeden kalendářní měsíc.
3. Výše fixní částky a sazby za 1 servisní hodinu je stanovena v Příloze č. I této Smlouvy.
4. K Ceně bude připočtena DPH v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Do šestého pracovního dne následujícího kalendářního měsíce Poskytovatel vypočítá na základě Přílohy č. I Cenu za předchozí kalendářní měsíc a vystaví odpovídající daňový doklad (fakturu). Přílohou daňového dokladu bude výkaz sestavený tak, aby bylo možné ověřit kalkulaci Ceny provedené Servisní činnosti dle Přílohy č. I.
6. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do 14 dní ode dne vystavení faktury.
7. Po dobu trvání prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 14 dní je Poskytovatel počínaje 15tým dnem prodlení Objednatele oprávněn omezit poskytování Servisní činnosti. Poskytovatel neodpovídá Objednateli za jakoukoliv škodu, která jemu nebo jakékoliv třetí osobě vznikne v důsledku takového postupu.

5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost a vstupy potřebné k provedení Servisní činnosti dle této Smlouvy, které si Poskytovatel vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje:
 - a. informovat o nových kontaktních osobách objednatelů pověřených ke komunikaci se zástupci Poskytovatele;
 - b. zajistit účast pověřeného zástupce Objednatele znalého IT infrastruktury a potřeb Objednatele;
 - c. zajistit aktivní spolupráci osob pověřených Objednatelem s Poskytovatelem;
 - d. umožnit vstup zaměstnanců osob Poskytovatele do prostor Objednatele;
 - e. poskytnout jiné formy součinnosti vyžádané Poskytovatelem, pokud bude nutná a účelná;
 - f. Vzdálený přístup do sítě formou integrovaného rozhraní Teamviewer k aplikacím dodávaných Poskytovatelem se souhlasem pověřené osoby Objednatele.
 - g. umožnit Poskytovateli sledovat průběh plnění předmětu smlouvy z hlediska stanovených cílů, v případě potřeby informovat Poskytovatele o vzniklých problémech;
 - h. poskytnout úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění povinností Poskytovatele.
2. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím ko-naktních zaměstnanců Objednatele uvedených v Příloze č. IV této smlouvy a kontaktních zaměstnanců Poskytovatele a spočívá činnostech Smluvních stran popsanych v odst. 1 tohoto článku této Smlouvy.
3. Poskytovatel není v prodlení s plněním svých povinností dle této Smlouvy po dobu, po kterou trvá prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti dle této Smlouvy, a/nebo po dobu, po kterou trvá prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části Poskytovateli.

6. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU A SANKCE

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny nebo její části delším než 21 dní má Poskytovatel počínaje 22tým dnem prodlení právo na úhradu úroku prodlení v zákonné výši.
2. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností dle této Smlouvy a zavazuje se o Objednateli uhradit vzniklé škody v plné výši. Za porušení povinností se považuje zejména prodlení reakční doby či doby dořešení incidentu oproti době uvedené v příloze č.1 této smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za škodu, jestliže se jedná o incident, který zapříčinila technická či jiná překážka, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a která mu neumožňuje odstranění incidentu (zejména případ, kdy nastala technická závada na straně providera nebo jiné třetí osoby poskytující Objednateli služby relevantní pro provoz softwaru).

7. SKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto Smlouvu lze ukončit:
 - a. dohodou Smluvních stran;
 - b. výpovědí bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně;
 - c. odstoupením pouze v případě podstatného porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této Smlouvy rozumí:
 - na straně Poskytovatele prodlení s odstraněním incidentu delším než 30 dní;
 - na straně Objednatele prodlení s úhradou Ceny nebo její části delší než 30 dnů ode dne její splatnosti a/nebo neposkytnutí součinnosti dle čl. 5 této Smlouvy delší než 14 dnů, a to i přes písemnou výzvu Poskytovatele.

Odstoupení musí být provedeno písemně a musí být doručeno druhé Smluvní straně, jinak je neplatné. Odstoupením zaniká tato Smlouva v den, kdy bude písemné vyhotovení odstoupení doručeno druhé Smluvní straně.

8. VYŠŠÍ MOC

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno vyšší mocí.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podpisu oběma Smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
2. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
3. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy.
4. Tato Smlouva se řídí právem České republiky, zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
5. Pokud se některé ustanovení této Smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, nebude tím dotčena platnost a účinnost zbylých ustanovení této Smlouvy. Neplatná či neúčinná ustanovení budou v takovém případě Smluvními stranami nahrazena takovými platnými a účinnými ustanoveními, která budou sledovat stejný účel a budou mít stejný ekonomický dopad.
6. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom vyhotovení o bdrží každá ze Smluvních stran.
7. Práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran.
8. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu se obrátí na příslušný soud.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva, včetně jejich případných změn a dodatků, bude uveřejněna podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v registru smluv, vyjma údajů, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje a obchodní tajemství.

10. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva, včetně jejích případných změn, bude zveřejněna na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, vyjma informací uvedených v § 7 - § 11 zákona. Veškeré údaje, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje, obchodní tajemství, aj. budou anonymizovány.

11. Seznam příloh:

- Příloha č. I Specifikace rozsahu, doby a ceny jednotlivých služeb
- Příloha č. II Metodika práce se systémem ATTIS-HelpDesk
- Příloha č. III Seznam zařízení
- Příloha č. IV Seznam zaměstnanců Objednatele zodpovědných za součinnost

V Olomouci, dne 12. 09. 2016

Za Objednatele

Za Poskyvatele

PŘÍLOHA Č. I SPECIFIKACE ROZSAHU, DOBY A CENY JEDNOTLIVÝCH SLUŽEB (všechny ceny jsou uvedeny bez DPH)

Č.	Název služby	Parametry	Popis	Cena
1.	Basic	Update a upgrade Řešení reklamací do 30 dní.	Update stávající verze programu a upgrade na verzi následující, která byla uvedena do distribuce v době platnosti smlouvy (včetně změněné nebo nové dokumentace) prostřednictvím internetu. Stažení a instalaci aktualizací provádí nabyvatel. Reakční doba řešení reklamací je 5 pracovních dnů, dořešení kritických funkcí 15 dnů, závažných a ostatních do 30 dní	měsíční paušál 1 % z ceny licence
2.	Hot-line	Poskytování služby v rozsahu 2 hod. měsíčně, v pracovní dny od 8 do 16 hod., podmíněno službou Helpdesk	Telefonická podpora uživatelů a příjem hlášení přes telefon a jejich zaevidování do systému Helpdesk.	v ceně položky č. 1, při překročení rozsahu se účtuje 800,- Kč/hod. (účtováno po 15 min.), jinak se účtuje 1 600,- Kč/měsíc. (účtováno po 15 min.)
3.	Helpdesk	Neomezený počet zadání incidentů a požadavků, převzetí požadavku v pracovní dny od 8 do 16 hod.	Přijem hlášení prostřednictvím WWW rozhraní, v pracovní době převzetí požadavku, jeho kategorizace a předání k řešení. Zahnuje evidenci všech požadavků a přehledy stavu řešení jednotlivých požadavků, včetně kompletní historie komunikace s objednatelem.	v ceně položky č. 1, jinak 500,- Kč/měsíc
4.	Expresní řešení reklamací	Zrychlení odezvy a řešení reklamací	Kritické funkce - 1 pracovní den, dořešení 5 pracovních dnů Závažné funkce - 5 pracovních dnů, dořešení 10 pracovních dnů Ostatní funkce - 20 pracovních dnů, dořešení 30 pracovních dnů Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 5 pracovních dnů.	3500 Kč/měsíc
5.	Expresní řešení požadavků	Zrychlení odezvy a řešení požadavků.	Reakce na řešení požadavku (nabídka, návrh řešení) do 1 pracovního dne	1500 Kč/měsíc
6.	Technická podpora k SW	Výkon v rozsahu 2 hod./měsíc, podmíněno platností ustanovení čl. 2., bod 5. Smlouvy.	Pravidelná kontrola technického stavu aplikace a související infrastruktury, kontrola logů, ověření funkčnosti služeb zajišťujících rozesílání mailových notifikací, kontrola stavu SQL, monitoring.	při čerpání služby č. 1 se účtuje 500,- Kč/měsíc, jinak 2 000,- Kč/měsíc
7.	Metodická podpora	Poskytování služby je v rozsahu celkem 2 Mdays/poleť, v oblastech: a) Outsourcing správce aplikace prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo práce přímo DB klienta b) Metodická a konzultační podpora (v místě klienta, max. 2 návštěvy)	a) práva číselníků, údržba procesního modelu, údržba číselníku organizačních vazeb, údržba organizační struktury, aktualizace matic odpovědnosti dle změn v organizaci, tvorba výstupů na základě požadavků vedení společnosti b) konzultace a řešení metodických postupů a jejich optimální podporu funkcionalitami aplikace, provedení pravidelného půlročního auditu s návrhem opatření (v ceně	2900 Kč/měsíc bez rozlišení oblastí. Při překročení rozsahu 2 MDay/pol. se účtuje: - oblast a) 690,- Kč/hod., - oblast b) 1 000,- Kč/hod. Při překročení počtu 2 návštěv u klienta bude u každé další účtované cestovné v sazbě 10 Kč/km.
8.	Programátorské práce, úpravy dat	služba je účtována podle skutečně odpracovaných hodin.	Programování a úpravy dat v databázi dle požadavků zákazníka pokud není příslušná zákazka řízena samostatnou objednávkou a nabídkou	při čerpání služby č. 1 se účtuje 890,- Kč/hod., sazba za 1 km = 6,- Kč, jinak 1600,- Kč/hod., sazba za 1 km = 10,- Kč
9.	Hostování serveru	pro provoz tenkého klienta a vzdálený přístup tlustého klienta (RDP)	Hostování serveru, správa a monitoring včetně zálohování DB (posledních 14 dní: denní zálohy, poslední dva měsíce: týdenní zálohy, poslední rok: měsíční zálohy*) *-minimálně 1 záloha za uvedené období	- hostování serveru 1500,- Kč - přístup RDP 300,- Kč/uživatel - velikost DB do 4G v ceně (každé další započaté 2G 100,- Kč/G)

POZNÁMKA: Za kritické funkce se považují všechny funkce umožňující správný výpočet mezd (motivační složky etc.); závažnými funkcemi jsou funkce pro vykazování hodnot mezik - reporting; reklamaci lze dočasně vyřešit i stanovením náhradního pracovního postupu umožňujícího dosáhnout plnohodnotného výsledku

PŘÍLOHA Č. II METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM ATTIS-HELPDESK

Základním účelem aplikace ATTIS-HelpDesk je elektronická registrace servisních požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení. Základním nástrojem pro přístup do evidence incidentů (požadavků) ze strany zákazníka (zadavatele) a servisního technika (řešitele) je webová rozhraní systému.

Zákazník – zadavatel incidentů

Zadavateli servisních požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese <http://support.attis.cz>. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla, které je uživateli zasláno po objednání služby (případně musí být vyžádáno zadavatelem).

Vytvoření nového incidentu

Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Nový/Incident“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů incidentu – Předmět, Popis požadavku.

Uživatel by měl určit i Typ Požadavku:

- Požadavek – požadavek servisní podpory technika
- Chyba – chyba software
- Námět – návrh nové funkcionality nebo změny funkcionality
- Otázka – dotaz k ovládání, využití software apod.
- N/A – nelze jednoznačně určit povahu požadavku

Volitelně lze dále určit také Prioritu a Požadovaný datum splnění (tyto údaje však nelze brát za závazné termíny, termín předpokládaného vyřešení incidentu stanoví až technik po převzetí a analýze problému).

K incidentu je možné přiložit až 3 přílohy (každá max 10MB) pomocí volby „Vybrat Soubor“ (např. log chyby, prntscm obrazovky a pod.). Je-li potřeba o průběhu řešení incidentu informovat kromě zadavatele i další osoby emailovými notifikacemi, je potřeba uvést jejich emailové adresy do řádku „Příjemci notifikací (odděleny středníkem)“.

Zadání incidentu se finálně potvrdí pomocí volby „Uložit a zavřít“. Po potvrzení je incident zaregistrován v centrální databázi a uživateli je odeslán notifikační email s detailem požadavku včetně jeho čísla (ID).

Kontrola stavu incidentu

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

- Nový – incident byl zaveden do systému
- Aktivní – incident byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému
- Zrušeno – incident byl zrušen
- Chybějící informace – řešitel požaduje další informace od zadavatele nebo bližší vysvětlení problému
- Duplicitní – incident se shoduje s jiným již dříve hlášeným problémem
- Odloženo – řešení incidentu je odloženo (např. z důvodu náročnosti tech. řešení)
- Ke kontrole zadavatelem - incident je vyřešen a čeká se na potvrzení jeho převzetí zadavatelem
- Potvrzeno zákazníkem – incident byl vyřešen a řešení převzato zadavatelem

O změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zasláného na kontaktní e-mailovou adresu uživatele.

Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých incidentů v přehledové tabulce „Incident“, která se zobrazí jako výchozí stránka bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní.

V průběhu řešení incidentu je možné dále komunikovat se servisním technikem v detailu incidentu; přidávat komentáře, další přílohy apod. Do detailu incidentu se uživatel dostane kliknutím na příslušný řádek incidentu tabulky.

Tabulka zobrazuje ve výchozím zobrazení pouze neuzavřené incidenty. Pro zobrazení všech incidentů je nutné přepnout filtr tabulky z „Neuzavřeno“ na „Vše“. V tabulce lze dále incidenty filtrovat pomocí filtrů jednotlivých sloupců tabulky. V pravém horním rohu rozhraní je dostupný také textový filtr, který filtruje zadanou hodnotu ve všech sloupcích tabulky.

Podmínky řešení incidentu

K pořadí vyřizování požadavků je přistupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností ATTN Consulting s.r.o. a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka. Termíny poskytované v rámci aplikace ATTIS-HelpDesk nejsou závazné, jedná se o odhad, který má pro zákazníka informativní charakter.

PŘÍLOHA Č. III - SEZNAM ZAŘÍZENÍ

Server: Attis

Vzdálený přístup: Integrovaný Teamviewer

PŘÍLOHA Č. IV - SEZNAM ZAMĚSTNANCŮ OBJEDNATELE ZODPOVĚDNÝCH ZA SOUČINNOST

Bc. Petr Štika, MBA, LL.M. – Tajemník

Bc. Arnošt Kolbábek – Vedoucí odboru informatiky

Ing. Libor Koch – Analytik informačních a komunikačních technologií