

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku v platném znění)
za přiměřeného použití § 536 a násl. téhož zákona, v platném znění.

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1
601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:

Ve věcech technických
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora

Číslo smlouvy: 5312024690

Poskytovatel:

OKsystem s.r.o.
Zastoupená: Ing. Martinem Procházkou, jednatelem
Se sídlem: Na Pankráci 125, 140 21 Praha 4
IČ: 27373665
DIČ: CZ27373665
Společnost zapsaná v OR vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 109230
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:

Ve věcech technických je
oprávněn jednat:

Miroslav Říha, obchodní ředitel

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Ing. Martin Procházka, jednatel

Číslo smlouvy:

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Článek 2

Předmět

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu personálního systému OKbase a platového systému OKINFO.
- 2.2. Předmětem smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat i servisní služby k dodaným modulům Personalistika, Platy a Docházka integrovaného personálního informačního systému v následujícím rozsahu:
- a) Hotline
 - b) Nárok na nové verze z důvodu legislativních změn včetně dokumentace
 - c) Prošetření a náprava ohlášených chyb
 - d) Poskytování služby Zajištění kontinuity a dostupnosti IT (IT Service Continuity Management and Availability Management)
 - e) Poskytování dalších služeb na objednávku
- v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle smlouvy, tzn. provádění činností dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb* v termínech dle přílohy č. 2 *Poskytování služeb a platební podmínky*, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §536 odst. 2 obchodního zákoníku v platném znění nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona v platném znění).
- 2.4. Za výše uvedené plnění předmětu smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této smlouvy za jejich řádné poskytnutí.

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy na dobu neurčitou.
- 3.2. Místem plnění je sídlo Objednatelce nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna a Městská policie Brno.
- 3.3. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelcem poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za poskytování podpory dle čl. 2, odstavce 2.2a) až 2.2d) této smlouvy se stanovuje dohodou smluvních stran formou čtvrtletní paušální částky ve výši:
- | | |
|------------------|---------------|
| Cena bez DPH: | 224 500,00 Kč |
| DPH (20%): | 44 900,00 Kč |
| Cena včetně DPH: | 269 400,00 Kč |
- Cena celkem za 1 kalendářní rok tedy činí 898 000,- Kč bez DPH, tj. 1 077 600,- Kč vč. 20% DPH.

- 4.2. Cena za poskytování Dalšíh služeb na objednávku dle čl. 2, odstavce 2.2c) bude vždy stanovena dohodou dle skutečné pracovní. Cena za 1 člověkohodinu činí:

Cena bez DPH:	1 250,00 Kč
DPH (20%):	250,00 Kč
Cena včetně DPH:	1 500,00 Kč

- 4.3. Cena dle odst. 4.1. a 4.2. této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu smlouvy.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon o dani z přidané hodnoty v platném znění), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této smlouvy.
- 5.2. Cena za plnění dle odst. 4.1. bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele vystavené vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Cena plnění dle odst. 4.2. bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele s přiloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.5. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu smlouvy v rozsahu a čase, jak je sjednáno v příloze č. 3.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.

- 6.3. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí plnění dle odstavce 2.2.e) bude probíhat měsíčně a je splněno protokolárním předáním a převzetím podepsaným za Objednatele osobou oprávněnou jednat ve věcech technických.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
- 7.2.1. Současně s předáním plnění Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
- 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem převzetí plnění bez výhrad (akceptace), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
- 7.2.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí a výši sankce, kterou formou slevy z měsíční paušální částky podle čl. 9 této smlouvy uplatní.
- 7.2.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí.
- 7.2.5. Nebude-li do pěti (5) pracovních dní po předání plnění doručen Poskytovateli od Objednatele protokol o předání a převzetí s písemným seznamem nedostatků bránících převzetí, má se za to, že Objednatel neshledal nedostatky a předané plnění se považuje za Objednatelem akceptované a převzaté.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb.
- 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
- 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.

- 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do smlouvy.
- 8.6. Pokud má změna dopad do smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 8.9. Za změnu se podle této smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle přílohy č. 2 této smlouvy.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel, tam kde je to relevantní vzhledem k povaze plnění předmětu smlouvy, poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu smlouvy po dobu 24 měsíců od protokolárního předání a akceptace plnění Objednatелеm. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté závazné SLA parametry poskytovaných služeb, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru u kritických požadavků s prioritou 1 slevu ve výši 0,5 % z roční paušální částky, pokud není dle přílohy č. 2 smlouvy stanovena jiná výše sankce při nedodržení parametru konkrétní poskytované služby.
- 9.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení obchodního zákoníku v platném znění.
- 9.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění.

- 10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.6. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.7. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.8. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.9. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §17 obchodního zákoníku v platném znění, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.10. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.11. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb. v platném znění). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle obchodního zákoníku v platném znění, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 10.12. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 10.13. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah služeb
 - Příloha č. 2 Poskytování služeb a platební podmínky
 - Příloha č. 3 Součinnost.
- 10.14. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla smlouvy a poté podle příloh.
- 10.15. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem jako výsledek analyticko-návrhových činností a spolupráce obou smluvních stran, se po převzetí plnění Objednatelem stává volnou přílohou č. 4 této smlouvy. Příloha č. 4 doplňuje a upřesňuje přílohu č. 1 a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a přílohou č. 1, má příloha č. 4 přednost před přílohou č. 1.

10.16. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/082 dne 17. 10. 2012.

V Brně dne

14 -11- 2012

V Praze dne 08 -11- 2012

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



za statutární město Brno
I. náměstek primátora
Ing. Robert Kotzian, Ph.D.



za OKsystem s.r.o.
jednatel
Ing. Martin Procházka

OKsystem s.r.o.
IČO: 27379661 DIČ: CZ27379661
Na Pankráči 125, 140 00 Praha 4

1. Definice pojmů

Systém – souhrnný název pro soubor všech hardwarových a softwarových prostředků, nad kterými jsou poskytovány servisní služby.

Service Desk – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele). Service Desk představuje automatizovaný systém procedur a politik, které jsou využívány Objednatelem i Poskytovatelem k řízení servisních služeb.

1. úroveň podpory znamená, že osoba(y) Objednatele obsluhující Service Desk, se pokusí vyřešit všechny požadavky. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně, jsou předány k řešení na 2. úroveň.

2. úroveň podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž znalosti pokrývají nabízené služby bezpečnosti, dostupnosti a správy Systému.

3. úroveň podpory řeší požadavky, které nebyly vyřešeny na 2. úrovni. 3. úroveň může být poskytována skupinou 2. úrovně v součinnosti s výrobcí SW a HW.

Požadavek - znamená jakýkoliv požadavek řešený prostřednictvím Service Desku (např. Incident, Problém, Požadavek na změnu / úpravu, Požadavek na informaci / konzultaci, apod.).

Závazné parametry poskytovaných služeb (SLA - Service Level Agreement) se rozumí závazné parametry poskytovaných služeb.

Katalog služeb je dokument obsahující na každou poskytovanou servisní službu zpracovaný katalogový list jednoznačně vymezující tuto službu.

Katalogové listy jsou listy obsahující zejména název služby, popis služby, metriku pro vyhodnocování kvality poskytnuté služby (SLA parametru), sjednanou hodnotu SLA parametru a sankci při nedodržení sjednané hodnoty SLA parametru (pokud je upravena odlišně od odst. 9.3. smlouvy).

Věcný garant je odborně (věcně) příslušný pracovník OMI MMB (Odboru městské informatiky Magistrátu města Brna).

Člověkohodina - čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jedné pracovní hodiny.

Priorita znamená stanovení urgency řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závada, při níž Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závada, kdy je Systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz Systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA.

Dostupnost je schopnost provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl z dohodnuté provozní doby bez plánovaných odstávek. Požadavky různé priority mají různou dostupnost.

2. Služby

Poskytovatel bude zabezpečovat pro Objednatele následující servisní služby:

1. *Správa incidentů (Incident Management)*

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů.

2. *Správa problémů (Problem Management)*

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v Systému a provádí i proaktivní prevenci problémů.

3. *Správa změn (Change Management)*

Efektivní a rychlé vyřízení změn za účelem minimalizace vzniku incidentů z důvodu změny použitím standardizované metody Poskytovatele.

4. *Správa požadavků (Release Management)*

Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

5. *Správa konfigurace (Configuration Management)*

Budování a aktualizace logického modelu Systému pomocí identifikace, řízení, správy a verifikace všech konfiguračních položek, které jsou implementovány. Configuration Management vede Poskytovatel v Service Desk. Zahrnuje rovněž správu duševního vlastnictví (licence) třetích osob vztahujících se k provozu Systému, ke kterým má Objednatel právo užití.

6. *Správa kapacit (Capacity Management)*

Upozorňování Objednatele na nutnost doplnění Systému nebo na nutnost jeho aktualizace tak, aby byly uspokojeny požadavky Objednatele z pohledu dostatečné kapacity Systému.

Součástí služby Capacity Management je rovněž poskytování konzultačních služeb v oblasti rozvoje Systému.

7. *Zajištění kontinuity a dostupnosti IT (IT Service Continuity Management and Availability Management)*

Obnovení poskytování definované úrovně služeb při výpadku Systému včetně obnovy dat uživatelských aplikací ze zálohy. Pravidelné měření a monitorování Systému z hlediska bezpečnosti a dostupnosti služeb, porovnáváním těchto hodnot s SLA požadavky Objednatele na jejich dostupnost a následně iniciování kroků vedoucích k dosažení žádoucího stavu.

8. *Service Desk*

V rámci Service Desk Poskytovatel poskytuje následující služby:

- řešení a dokumentaci požadavků předaných na 2. úroveň s případným postoupením požadavku na 3. úroveň, poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizaci konfigurační databáze prvků Systému pokrytých servisními službami
- poskytování pravidelných reportů.

9. *Řízení bezpečnosti IT (Information Security Management)*

Správa a administrace bezpečnosti Systému. Správa bezpečnostní dokumentace v souladu s aktuální národní/EU legislativou a uznávanými normami na oblast informační bezpečnosti (normy řady ISO 27000).

3. Závazné parametry poskytovaných služeb (SLA parametry služeb)

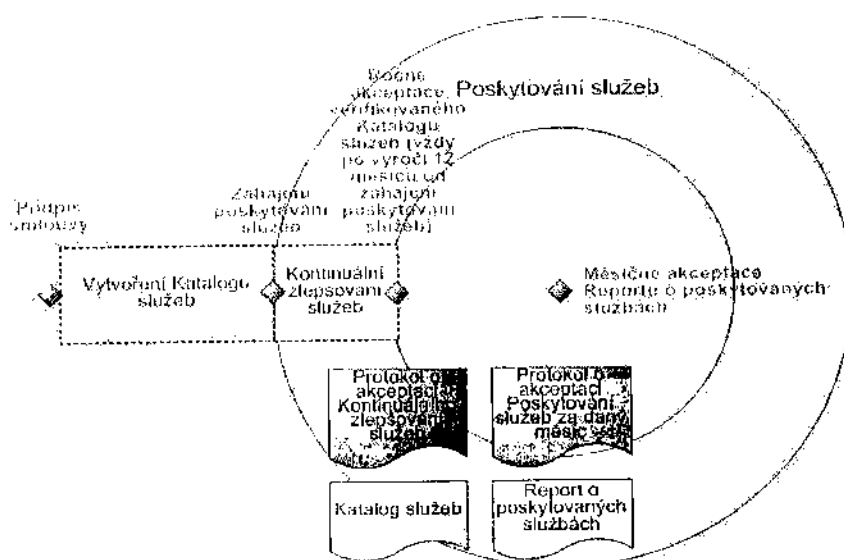
Servisní služby poskytuje Poskytovatel na základě Katalogu služeb s Katalogovými listy specifikujícími pro každou jednu poskytovanou službu její název, úplný procesní popis, SLA parametry a sankce při jejich nedodržení (pokud jsou v Katalogu služeb upraveny odlišně od odst. 9.3. smlouvy).

Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

Požadavek	Servisní kalendář	Response time (maximální doba)	
		on-line	on-site ¹
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 8-17	8BH	NBD
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 8-17	2BD	3BD
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 8-17	3NBD	4BD
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 8-17	4BD	5BD
Servisní požadavek 5 Bez bezprostředního vlivu	Po - Pá 8-17	5BD	6BD
Hot-Line	Po - Pá 8-17	NBD	N/A

¹ BH = pracovní hodiny; BD = pracovní dny; NBD = následující pracovní den.

Příloha č.2 Poskytování služeb a platební milníky



Poskytování služeb je z časového hlediska složeno ze dvou úseků:

1. Období verifikace Katalogu služeb s SLA jednotlivých služeb, tj. kontinuální zlepšování služeb.

V rámci období verifikace poskytuje Poskytovatel všechny servisní služby. Období verifikace slouží k praktickému ověření nastavení úrovně kvality poskytovaných služeb (SLA). V tomto období jsou měřena SLA pro všechny poskytované servisní služby a na základě reálných provozních výsledků a požadavků Objednatele je ověřeno předchozí nastavení parametrů SLA. Cílem verifikace je pracovat s reálným stavem a reálnými potřebami Objednatele v rámci kontinuálního zlepšování služeb.

2. Období poskytování služeb s akceptací poskytovaných služeb.

V tomto období jsou poskytovány všechny služby v souladu s definovanými smluvními podmínkami a SLA parametry uvedenými v Katalogu služeb na jednotlivých Katalogových listech.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle následující tabulky:

Název plnění	Výstupy (předané plnění)	Termín převzetí plnění
Katalog služeb	Výchozí Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla uzavřena smlouva
	Verifikovaný Katalog služeb	do 10. pracovního dne měsíce následujícího po ročním výročí uzavření smlouvy
Poskytování služeb	Report o poskytovaných službách	do 10. pracovního dne následujícího měsíce, v němž byly poskytovány služby

Příloha č.3 Součinnost

Pro řádné poskytování údržby modulů aplikačního programového vybavení OKbase/OKinfo ze strany Poskytovatele musí být splněny základní podmínky:

1. Objednatel bude spravovat program v souladu s předanou dokumentací.
2. Objednatel zabezpečí dostatečný přístup k programu, v případě potřeby i mimo běžnou pracovní dobu Objednatele.
3. Objednatel poskytne Poskytovateli na své náklady potřebnou podporu při poskytování služeb, zejména součinnost svých zaměstnanců.
4. Objednatel zajistí pracovníkům Poskytovatele pracoviště pro řádné poskytnutí služeb, pokud bude poskytování služeb probíhat v sídle Objednatele.
5. Při veškerých činnostech, které jsou prováděny na HW a SW vybavení počítačů a které mohou ovlivnit funkčnost programu, bude Poskytovatel předem informován.

Součinnost bude poskytována v souladu s interními normativními akty Magistrátu města Brna, zejména v souladu s Podpisovým a Pracovním řádem.

1. Hotline

Služba hotline pro technickou podporu provozu modulů aplikačního programového vybavení OKbase/OKinfo je poskytována prostřednictvím systému Service Desk Objednatele. V naléhavých případech je hotline poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin také na telefonním čísle 244 021 290.

Hlášení chyb a požadavky na služby nebo úpravy SW bude Objednatel předávat dle stanovených pravidel prostřednictvím systému Service Desk Objednatele.

2. Dodávky nových verzí

Aktualizace programového vybavení budou umístěny na webových stránkách Poskytovatele ke stažení průběžně dle legislativních změn a dle dalšího vývoje systému.

Součástí aktualizací souborů bude vždy i manuál s přesným postupem instalace. Samotnou instalaci provede Objednatel dle návodu sám nebo ji na základě objednávky provede Poskytovatel. Na základě objednávky a protokolu o provedené práci bude tato služba následně vyfakturována jako Další služby.

3. Prošetření a náprava ohlášených chyb

Objednatel systému bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo ohlášení provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou prostřednictvím Service Desk Objednatele. Objednatel může změnit oprávněné osoby, přičemž takovou změnu musí Poskytovateli písemně oznámit.

Seznam oprávněných osob za Objednatele:

<i>Oprávněná osoba</i>	<i>Telefon</i>	<i>E-mail</i>
Hrstka Milan		
Koutková Karla		

4. Postup pro hlášení chyb je řešen v rámci procesu Service Desk

1. Oprávněná osoba nahlásí chybu prostřednictvím systému Service Desk
2. Poskytovatel potvrdí přijetí „Požadavku“ v systému Service Desk v termínu dle nasmlouvaných SLA.
3. Poskytovatel zahájí odstraňování chyb, dle priorit požadavků v termínech dle SLA
4. Poskytovatel chybu vyřeší a řešení zaznamená do systému Service Desk. V odůvodněných případech se nápravou chyby rozumí na přechodnou dobu i návod k jejímu obejití.
5. V případě osobní návštěvy při řešení chyby pracovník Poskytovatele předloží oprávněné osobě Objednatele k podpisu protokol o provedené práci, který bude mimo jiné obsahovat popis vykonaných prací, a identifikaci příčiny provozní poruchy ve smyslu rozlišení vady programového vybavení a vady způsobené Objednatelům a/nebo Třetími stranami.
6. V případě vad způsobených Objednatelům nebo Třetími stranami, bude součástí protokolu i počet člověkohodin, které budou fakturovány jako Další služby.

Postup při poskytování Dalšíh služeb

1. Oprávněná osoba předá prostřednictvím systému Service Desk formulář „Požadavek“, který bude mj. obsahovat požadovanou specifikaci dodávky a požadovaný termín realizace.
2. Poskytovatel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle prostřednictvím systému Service Desk nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, časovou náročnost, cenu a termíny plnění.
3. V případě akceptace nabídky Objednatel zašle písemnou objednávku.
4. Poskytovatel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu.

Spínění požadavku potvrdí Objednatel podpisem na předávacím protokolu, resp. výkazu práce.
