

Servisní smlouva

Článek 1

Smluvní strany

Jihomoravský kraj

Zastoupený:

Ing. Miroslavem Vaculou, vedoucím odboru informatiky
Krajského úřadu Jihomoravského kraje

Se sídlem:

Žerotínovo nám. 449/3

601 82 Brno

IČ:

70888337

DIČ:

CZ70888337

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zástupce ve věcech

technických:

Ing. Jan Mega, odborný pracovník odd. rozvojových programů
odboru regionálního rozvoje Krajského úřadu Jihomoravského
kraje

(dále jen „Objednatel“)

a

Azol s.r.o.

Zastoupená:

Ing. Františkem Zoulem, jednatelem

Se sídlem:

Mlaty 672/8

642 00 Brno-Bosonohy

IČ:

26939444

Společnost zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 46389

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zástupce ve věcech

technických:

Ing. František Zoul, jednatel

(dále jen „Poskytovatel“)

Článek 2

Předmět smlouvy, licence

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouva) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu software pro energetický management EnMS implementovaný pod názvem regionální energetické databáze RED (dále jen RED).
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.

- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy a její přílohy č. 1 *Rozsah služeb* v termínech dle přílohy č. 2 *Poskytování služeb a platební podmínky*, a v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla nebo autorského díla ve smyslu § 2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona), poskytnutí licence k výsledkům činnosti Poskytovatele.
- 2.4. Veškerá plnění dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele nebo bez výzvy, za podmínek uvedených v příloze č. 1 *Rozsah služeb*. Náležitosti výzvy jsou uvedeny v příloze č. 3 *Písemná výzva*.
- 2.5. Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k užití všech Poskytovatelem poskytnutých výstupů, které mají charakter díla (dále jen „dílo“) dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, celosvětově po celou dobu trvání majetkových práv k dílu.
- 2.6. Oprávnění k užití díla je poskytováno jako licence nevýhradní, ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel je oprávněn poskytnout licenci třetím osobám ve stejném rozsahu, jako ji má sám pro objekty ve správě Jihomoravského kraje.
- 2.7. Objednatel bude licenční oprávnění k jednotlivým částem díla dle této smlouvy ve sjednaném rozsahu nabývat tak, že licenci nabývá ke každé části díla na základě předávacího protokolu o předání a převzetí příslušné části díla.
- 2.8. Objednatel je oprávněn zasahovat do díla chráněného autorským právem v nejvyšším možném rozsahu daném platnými právními předpisy, spojit dílo nebo jeho jednotlivé části s jiným dílem, jakož i zařadit je do díla souborného, je oprávněn ke zpracování díla či k jakýmkoli úpravám díla po celou dobu trvání majetkových práv, v jakémkoliv věcném či územním rozsahu.
- 2.9. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn k užití díla a k přenechání tohoto užití objednateli a jím určeným třetím osobám v rozsahu této smlouvy.

Článek 3

Termín, rozsah a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy ode dne účinnosti Smlouvy do 31.12.2018.
- 3.2. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na poskytování služeb uvedených ve smlouvě v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele, na základě předchozí výzvy Objednatele nebo jiného pokynu Objednatele.
- 3.3. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že maximální roční objem poskytnutých služeb při plnění předmětu smlouvy bude činit maximálně 330 člověkohodin ročně.
- 3.4. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována čtvrtletně dle Článku 5 této smlouvy. Délka času poskytovaných služeb dle článku 2 a článku 3 této smlouvy se zaokrouhluje po půlhodinách nahoru.
- 3.5. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho vlastnictví, dle pokynu Objednatele.
- 3.6. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatелеm poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované dle článku 2 a článku 3 této smlouvy činí 550,- Kč.
- 4.2. Cena dle odst. 4.1. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou za člověkohodinu kapacity Poskytovatele po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.3. V případě, že se Poskytovatel stane plátcem DPH, pak bude cena dle odst. 4.1 navýšena o DPH a Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění.

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), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelem hrazena na základě faktury Poskytovatele s příloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. 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.
- 5.4. 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 pracovních dnech pondělí až čtvrtek od 9 do 15hod a v pátek od 9 do 14hod.
- 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 bude probíhat čtvrtletně a je splněno vytisknutím sestavy akceptovaných požadavků a požadavků akceptovaných s výhradou evidovaných v helpdesku Zhotovitele. Tuto sestavu zašle Poskytovatel Objednateli dle odst. 5.2.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v helpdesku Poskytovatele v těchto krocích:
 - 7.2.1. Předání plnění Poskytovatelem je Poskytovatelem zaznamenáno v helpdesku Poskytovatele.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění potvrdí v helpdesku Poskytovatele 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 v helpdesku Poskytovatele seznam výhrad bránících převzetí a případnou 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 do helpdesku Poskytovatele seznam nedostatků bránících převzetí.

Článek 8

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu smlouvy v rozsahu dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb*. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 8.2. V případě prodloužení 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.
- 8.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb u díla předaného Objednatelem dle článku 7. této Smlouvy, nebude tato část poskytovaných služeb Objednatelem Poskytovateli hrazena. Poskytovatel uhradí Objednateli za jakékoliv jiné porušení smlouvy smluvní pokutu ve výši 2 % z ceny účtované za příslušné kalendářní čtvrtletí, ve kterém je uplatňováno uhrazení smluvní pokuty Objednatelem.
- 8.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 9.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 9.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

- 9.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 2 měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 9.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 9.6. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění.
- 9.7. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 9.8. 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 dle zákona, 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.
- 9.9. 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.
- 9.10. Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen 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.).
- 9.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží Objednatel a jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 9.12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Rozsah služeb
Příloha č. 2 Poskytování služeb a platební milníky
Příloha č. 3 Písemná výzva
- 9.13. 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.

V Brně dne 21 -12- 2017

V Brně dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

vedoucí odboru informatiky
Krajského úřadu Jihomoravského kraje

jednatel
Ing. František Zoul

Příloha č.1

Rozsah služeb

Služby poskytované bez výzvy:

1. *Hotline a metodická pomoc*

Poskytování telefonických konzultací k funkcím programu oprávněným pracovníkům a správcům Objednatele. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy.

2. *Dohled nad provozem serveru*

Poskytování dohledu nad provozem serveru a včasné informování odpovědných pracovníků Objednatele o výpadcích služeb, zjištěných při dohledu.

Služby poskytované na základě písemné výzvy Objednatele:

3. *Incident Management*

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

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 smlouvy.

3. *Problem Management*

Zjišťování původních příčin incidentů, zajištění oprav příčin chyb v Systému či spolupráce při odstranění problémů při komunikaci s externími systémy a také provádí i proaktivní prevenci problémů (profylaxi systému).

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 smlouvy.

4. *Release Management*

Změny systému RED, které mění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

Pro nasazené změny se poskytuje záruka za jakost a to po dobu 12 měsíců od nasazení změny do Systému Objednatele. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 smlouvy.

5. *Školení uživatelů a správce systému*

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 smlouvy. Služba je poskytována v Brně

Příloha č.2

Poskytování služeb a platební milníky

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby (SLA parametry) takto:

- Hotline a metodickou pomoc uživatelům v pracovní dny v době od 8 hod do 16 hod na telefonním čísle nebo číslech, které bude sděleno Objednateli před zahájením plnění služby.
- Nastoupit k řešení situace vzniklé přerušáním provozu služby Incident Management do 8 hod pracovních hodin Poskytovatele od jejího nahlášení písemnou výzvou Objednatelem. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou stanoveny od 9 do 15 hodin v pracovních dnech. V pracovních dnech je zásahová doba definována v době od 9 hod do 15 hod, pokud se problém vyskytne v pátek po 15h, zásahová doba začíná běžet až od 9 hod následující pracovní den. Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 pracovních hodin Poskytovatele od okamžiku nastoupení k řešení. Do času k nastoupení na řešení či obnovení provozu se nezapočítává čas, kdy se čeká na Objednatele, který zajišťuje opravu hw či virtuálního stroje, na kterém je RED Objednatelem provozován a stejně tak se do času nepočítá nedostupnost databáze Objednatele, kterou Poskytovatel nemá ve správě a administraci a je pro chod RED nezbytně nutná.

U požadavků Incident Managementu, které nezpůsobí přerušování provozu, a u požadavků na Problem Management a Release Management bude doba provedení či obnovení funkcionality stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele. Nedohodnou-li se, tak je doba provedení stanovena uprostřed mezi termíny navrhanými oběma stranami.

Příloha č.3

Písemná výzva

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- typ služby, ke které se výzva týká (Incident Management, Problem Management, Release Management, Školení),
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- jméno, datum a čas nahlášení incidentu,
- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení
- časový odhad prací Poskytovatele
- akceptace Objednatele s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Písemná výzva, požadavky na služby a následná komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem bude probíhat prostřednictvím helpdesku Poskytovatele. Poskytovatel umožní Objednateli přístup k helpdesku (kontaktním osobám Objednatele).