

## SERVISNÍ SMLOUVA

### o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

**Číslo smlouvy objednatele: 2017/2/026**

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: Liberecká IS, a.s.  
Sídlo: Mrštíkova 3, PSČ 461 71 Liberec III  
zastoupená: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA, statutárním ředitelem  
IČO: 254 50 131  
DIČ: CZ25450131  
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., č.ú. 267710810/0300

zapsaná v OR vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1429

jako objednatel na straně jedné

a

Obchodní název: RedWeb s.r.o.  
Sídlo: Kozí 8, 602 00 Brno  
Zastoupená: Ing. Petrem Okurkem, jednatelem  
IČ: 27709841  
DIČ: CZ27709841  
Bank. spojení: 180944462/0600

zapsaná v OR vedeným KS v Brně, oddíl C, vložka 53700.

jako **poskyvatel** na straně druhé

## Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu systému elektronických zápisů do základních škol (dále jen „SZŠ“):

Termín / zkratka	Význam
<b>Zástupce poskytovatele</b>	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"><li>• Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb</li><li>• Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li><li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li></ul>
<b>Zástupce objednatele</b>	Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"><li>• Zadávat požadavky</li><li>• Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb</li><li>• Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li><li>• Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb</li><li>• Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy</li><li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li></ul>
<b>Administrátor objednatele</b>	Pracovník objednatele či jím pověřený pracovník – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele.
<b>Uživatel</b>	Jedná se o pracovníky objednatele nebo konečného uživatele, zaměstnanci statutárního města Liberce, kteří jsou odběrateli služeb. Zároveň jsou uživateli systému i pracovníci organizací s majetkovou účastí statutárního města Liberce a občané.
<b>SLA (Service Level Agreement)</b>	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 této smlouvy
<b>Priorita</b>	Nízká, Vysoká
<b>Doba přijetí</b>	Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Doba reakce</b>	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku
<b>Doba zásahu</b>	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Doba vyřešení</b>	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba

	vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
<b>Hodina</b>	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře

## II.

### Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje SZŠ pro objednatele ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele, to znamená souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo na **implementaci projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“** č. objednatele 2017/2/025.
2. Softwarový nástroj SZŠ bude provozován v produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele zajišťovat maintenance a podporu produktivního provozu (servisní podporu), jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
  - a) **Instalace nových verzí**
    - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti poskytovatele a může být prováděna dálkovým přístupem.
    - Softwarový nástroj SZŠ musí umožňovat vzdálený přístup poskytovatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
    - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.
  - b) **Podpora produktivního systému (servisní podpora)**
    - Garantuje vývoj nových verzí softwarového nástroje SZŠ v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
    - Zajišťuje aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
    - Zajišťuje Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
    - Zajišťuje telefonickou pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
    - Zajišťuje realizaci drobných změn, které zásadním způsobem nemění funkčnost služby
    - Školení softwarového nástroje SZŠ při zavádění nových nebo upravených funkcionalit v rozsahu dle dohody.
  - c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
    - Poskytování servisu na výzvu objednatele.
    - Zajištění potřebné součinnosti při obnově softwarového nástroje SZŠ v případě havárie.
    - Zjišťuje příčiny incidentů a zajišťuje opravy příčin chyb v SZŠ a pro-aktivní prevenci problémů.
    - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy.
  - d) **Řešení změn**
    - Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
    - Realizace významných změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
    - Implementace nově zpracovaných významných změnových požadavků do prostředí softwarového nástroje SZŠ a zpracování aktualizace související dokumentace.
    - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků, nebude-li dohodnuto jinak.

3. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem softwarového nástroje SZŠ jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci statutárního města Liberce, případně pracovníci organizací s majetkovou účastí statutárního města Liberce.
4. Poskytovatel bude softwarový nástroj SZŠ provozovat ve stávajícím provozním HW a SW prostředí IS objednatele. Správu tohoto provozního prostředí zajišťuje společnost Liberecká IS, a.s. (IČ 254 50 131) se sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 3.
5. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v Příloze č. 4 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

### III.

#### Požadavky na služby

1. SZŠ je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
  - Pondělí až pátek 8:00 - 17:00 hod.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle Přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná minimálně v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušování poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušování služby, které je oznámeno zástupci objednatele nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušování služby na uživatele a budou prováděny po pracovní době uvedené v odst. 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v pracovní době.
5. Přerušování služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou a tudíž nefunkční od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení.
6. Neplánované přerušování poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
9. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
10. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle Přílohy č. 5 této smlouvy.
11. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SZŠ poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. bod 2 odst. d) této smlouvy.

### IV.

#### Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

##### **Zástupce poskytovatele**

Poskytovatel definuje své zástupce v Příloze č. 3 této smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

- Soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě.
- Dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur.
- Udržení dohodnuté úrovně služeb.
- Styk se zástupci objednatele.
- Aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

## 2. Role a zodpovědnosti objednatele

### **Zástupce objednatele**

Objednatel definuje své zástupce v Příloze č. 3. této smlouvy.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

## 3. Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v Příloze č. 5.

## 4. Místo poskytování služeb

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména v prostorách objednatele, statutárního města Liberce a organizací s jeho majetkovou účastí, pokud objednatel neurčí jinak.

## 5. Řízení poskytování služeb

Na základě výzvy objednatele je poskytovatel povinen zajistit účast svého zástupce se zástupcem objednatele na schůzce do 5 pracovních dnů od data vyžádání. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- Výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy.
- Návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

## V.

### **Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu

nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.
6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

## VI.

### Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví. Protokol o splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci předloží poskytovatel objednateli nejpozději k datu zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.
5. Poskytovatel služeb se zavazuje při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat požadavky na dokumentaci, ochranu dat a bezpečnost vyplývající ze zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.

## VII.

### Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle článku II této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
2. Cena za roční maintenance (dle Přílohy č. 2 bod č. 2a) a podporu produktivního provozu dle Přílohy č. 2 bod č. 2b), zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy.
3. Faktura za maintenance a podporu produktivního provozu bude poskytovatelem vystavena jednou ročně a to ve výši dle Přílohy č. 2 bod č. 2a a 2b. První faktura bude vystavena v poměrné části za období od data nabytí účinnosti této smlouvy do 31.12.2018. Další faktury za maintenance a podporu produktivního provozu budou vždy na celý kalendářní rok a vystavovány budou v lednu příslušného roku.
4. Cena za služby prokazatelně písemně objednané oprávněným zástupcem objednatele dle č. II bod 2 d) je dána na základě jednotkové ceny za člověkohodinu poskytnutých služeb a to na základě objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu prací dle nabídky poskytovatele. Nedílnou součástí faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkový list) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.
5. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené

náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.

6. Platby, dle článku VII. odst. 3 a 4 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
8. Ceny dle Přílohy č. 2 jsou platné a neměnné po dobu prvních 36 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy.

## VIII.

### Autorská práva a vlastnictví díla

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.
2. Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy uplatní své podnikové vynálezy, užité nebo průmyslové vzory, vytvořené před uzavřením této smlouvy nebo v čase plnění této smlouvy, nabývá objednatel právo na jejich nevýhradní využívání bez zvláštní smlouvy a úhrady dnem jejich použití (uplatnění). Předchozí věta platí stejně i pro případ, že při plnění této smlouvy poskytovatel vytvoří autorské dílo. Získání práva na využívání těchto předmětů duševního vlastnictví k účelu vyplývajícímu z této smlouvy je zahrnuto v ceně plnění.

## IX.

### Smluvní pokuty

1. Opozdlí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle článku VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

Za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě:

- **Vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (slovy pět tisíckorun českých).
- **Nízké priority** smluvní pokutu ve výši **1.000,- Kč** (slovy jedentisíckorun českých).

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady. Objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.
4. V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v článku V., odst. 1. této smlouvy, zavazuje se zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 20.000,-Kč (slovy: dvacet tisíckorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v článku V. odst. 1. uvedené, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.
5. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
6. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je poskytovatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou objednatele vůči poskytovateli.

## X.

### Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách statutárního města Liberce, zejména:
  - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
  - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
  - c) Zabezpečení provozu a minimálně současně kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.
  - d) Umožnění poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.

## XI.

### Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu smlouvy.
4. Poskytovatel zaručuje, že dodaný softwarový nástroj SZŠ včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného softwarového nástroje SZŠ a také jeho dalších aktualizovaných verzí.
5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle Přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
7. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

## XII.

### Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu

jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.

2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů).

### XIII.

#### Podmínky výpovědi

1. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 12 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od začátku následujícího kalendářního měsíce.

### XIV.

#### Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení produktivního provozu ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na **implementaci projektu „systém elektronických zápisů do základních škol“** (viz. článek II., odst. 1. této smlouvy) a po splnění podmínek zákona č. 340/2015 Sb.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
3. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
1. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
2. Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat při plnění předmětu této smlouvy a jsou povinny poskytnout si vzájemně dostupnou součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl být naplněn předmět této smlouvy – tj. vytvoření plně funkčního díla pro objednatele dle podmínek této smlouvy, bez vad a nedodělků a jeho následná podpora.
3. Smluvní strany shodně prohlašují, že cena určená ve smlouvě je cenou obvyklou ve smyslu § 2999 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
5. Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.

6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
7. Smlouva nabývá účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
8. Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.
9. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle této smlouvy poskytnutá před její účinností jsou plnění bez právního důvodu a strana, která by plnila před účinností této smlouvy, nese veškerou odpovědnost za případné škody takového plnění bez právního důvodu, a to i v případě, že druhá strana takové plnění přijme a potvrdí jeho přijetí.
10. Měnit či doplňovat tuto Smlouvu je možné pouze formou písemných dodatků.
11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) vyhotovení.
12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, s jejím zněním souhlasí a na důkaz pravé a svobodné vůle připojují níže své podpisy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) Příloha č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) Příloha č. 2 – Cena služeb
- c) Příloha č. 3 – Seznam kontaktů
- d) Příloha č. 4 – Seznam neposkytovaných služeb
- e) Příloha č. 5 – Pravidla pro hlášení požadavků

V Brně dne:

V Liberci dne:

.....  
Ing. Petr Okurek, jednatel

**Poskytovatel**

**RedWeb s.r.o.**

.....  
Ing. Jaroslav Bureš, statutární ředitel

**Objednatel**

**Liberecká IS, a.s.**

## PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Softwarový nástroj SZŠ je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen.

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
<b>A – Vysoká</b> V období probíhajících zápisů do MŠ 1.3. – 31.5.	2	6	24
<b>B – Nízká</b> Ostatní období	8	24	72

Nedostatečná kvalita poskytovaných služeb znamená, že softwarový nástroj SZŠ nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, případně dochází k problémům omezující běžný provoz, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného SZŠ realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl SZŠ dodán. Tento stav může ohrozit či omezit běžný provoz případně způsobit finanční či jiné škody. U požadavků, které nepůsobí přerušení provozu, nebo mají nepodstatný vliv na požadované funkce SZŠ bude doba vyřešení stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SZŠ poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odst. d) této smlouvy. U komunikace dle bodu č. 2 této přílohy bude možné využívat mailovou notifikaci změny stavu jednotlivých požadavků.

2. Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:

- U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.
- U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 8 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu softwarového nástroje SZŠ nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu softwarového nástroje SZŠ). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:

- U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 6 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.
- U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 24 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího pracovního dne.

4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

- U vad a chyb v prioritě A nejpozději do 24 hod. od zahájení zásahu.
- U vad a chyb v prioritě B nejpozději do 72 hod. od zahájení zásahu.

**PŘÍLOHA č. 4 - Seznam neposkytovaných služeb**

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

<b>Seznam neposkytovaných služeb</b>		
<b>Číslo</b>	<b>Název služby</b>	<b>Popis služby</b>
1.	Datové komunikace	Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky a jejich periferií vlastními silami.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém
4.	Zálohování dat	Objednatel zajišťuje zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s dohodnutými plány zálohování

## PŘÍLOHA č. 5 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk objednatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:

<http://helpdesk.liberec.cz>

2. Telefonicky na Hot-line tel. čísla 774 722 703, 774 722 706 poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům objednatele pro zadávání požadavků bude poskytovateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

### Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanici. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
  - Hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
  - Zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání požadavků na dílčí konzultace.
  - Zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání námětů a připomínek.
  - Rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník objednatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Objednatel po podpisu této smlouvy předá Poskytovateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Poskytovatele.
- c) Objednatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

### Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SZŠ:
  - Obecné konzultace.
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití SZŠ.
  - Konkrétní konzultace související s nastavením softwarového nástroje SZŠ nebo jeho části
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 2 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedených telefonních číslech poskytovatele.