

JK ČÁST P
D MĚSTSKÉ
ELÁR STAROS
Metoucí náměstí 1
Sokolovská 14/324
180 49 Praha 9

Servisní podpora sw aplikace k zajištění řádného zveřejňování v registru smluv MV, k přístupu do registru přestupků, pracoviště CzechPointu a všech funkcionalit spisové služby, E-podatelný

2016 / KTSIT / 0019 / DINO

Číslo smlouvy Dodavatele: TS-UMCP9-11-2016

Číslo smlouvy Odběratele:

SMLUVNÍ STRANY

Obchodní jméno:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Tel.:

Fax:

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo konta:

TOTAL SERVICE s.r.o.

U Uranie 954/18, 170 00, Praha 7

25618067

CZ25618067

[REDACTED]

[REDACTED]

www.totalservice.cz

[REDACTED]

Zastoupena:

Václav Novák, MBA

Firma je zapsána v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 5536

jako Dodavatelem

a

Obchodní jméno:

Sídlo:

IČ:

DIČ:

Tel.:

Fax:

Http:

Městská část Praha 9 - Úřad městské části

Sokolovská 14/324

180 49 Praha 9, Česká republika

063894

CZ063894

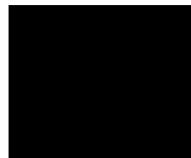
[REDACTED]

www.praha9.cz

Zastoupena:

Ing. Leoš Toman, tajemník úřadu

jako Odběratelem.



OBSAH SMLOUVY

<u>SMLUVNÍ STRANY</u>	1
<u>OBSAH SMLOUVY</u>	2
<u>1. Základní ustanovení</u>	3
<u>2. Předmět smlouvy</u>	3
<u>3. Reakční doba</u>	5
<u>4. Místo výkonu a dodání služeb</u>	5
<u>5. Dodávky služeb nad rámec smlouvy</u>	5
<u>6. Záruční podmínky</u>	5
<u>7. Harmonogram a způsob poskytování služeb</u>	5
<u>8. Pravidla hlášení závad odběratelem</u>	6
<u>9. Cena a rozsah služeb</u>	6
<u>10. On-line statistiky provedených prací</u>	6
<u>11. Kontaktní osoby</u>	6
<u>12. Platební a kreditní podmínky</u>	6
<u>13. Kolizní ustanovení</u>	7
<u>14. Závěrečná a společná ustanovení</u>	7



1. Základní ustanovení

Dodavatel a Odběratel se dohodli, že smlouva byla sepsána dle platného občanského zákoníku České republiky.

2. Předmět smlouvy

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje vykonávat servisní činnost v následujícím rozsahu (body A, B, C):

A Podpora zveřejňování v registru smluv a podpora Spisové služby ESPIS v 2.30

Probíhá v součinnosti se smluvním provozovatelem spisové služby, firmou ICZ a.s. Dodavatel bude řešit servisní úkony a uživatelskou podporu spisové služby ESPIS.

Podpora zahrnuje:

- Řešení problémů s provozem aplikace (vlastními zdroji, ale i komunikací vůči výrobci aplikace)
- Konzultace k používání počítačového programu
- Pravidelná profylaxe databáze
- Telefonická podpora Hotline a Helpdesk

Podpora nezahrnuje (je prováděno výhradně dodavatelem spisové služby):

- Serverové reinstalace aplikace a instalace nových verzí, meziverzí a hotfix.

Požadavky na součinnost:

- Zajistit neomezený vzdálený i fyzický přístup k aplikaci
- Vysílat zaměstnance dodavatele na školení produktu ESPIS od společnosti ICZ a.s.
- Zajistit aktualizace aplikace a technickou podporu výrobce aplikací

B Podpora systému E-Podatelná v 2.30 a systému eGovernment (Datových schránek a pracovišť CzechPoint)

Podpora systémů E-Podatelná v 2.30 a pracovišť CzechPoint odběratele v komunikaci se systémem Datových schránek (AEC Trustport a.s., Ministerstvo vnitra ČR, Česká pošta a.s. a I.CA a.s.).

Podpora zahrnuje:

- Řešení problémů s provozem systémů (vlastními zdroji, ale i komunikací vůči výrobci aplikace)
- Konzultace k používání počítačového programů
- Správa digitální elektronických podpisů a certifikátů (instalace a reinstalace) pro elektronický podpis
- Telefonická podpora Hotline
- Správa uživatelů v systému CzP

Podpora v rámci této smlouvy nezahrnuje (vyžaduje samostatnou objednávku):

- Dodávky a prodlužování nových certifikátů a elektronických podpisů
- Serverové reinstalace aplikace a instalace nových verzí, meziverzí a hotfix. (je prováděno dodavatelem aplikace)

Požadavky na součinnost:

- Zajistit neomezený vzdálený i fyzický přístup k aplikaci
- Vysílat zaměstnance dodavatele na školení v problematice DS a Epodatelný (AEC, TrustPort, a.s.)
- Zajistit aktualizace aplikace a technickou podporu výrobce aplikací

C Podpora systému VITA software – registr přestupků

Probíhá v součinnosti se smluvním provozovatelem spisové služby, firmou VITA software. Dodavatel bude řešit servisní úkony a uživatelskou podporu systému.

Podpora zahrnuje:

- Řešení problémů s provozem aplikace (vlastními zdroji, ale i komunikaci vůči výrobci aplikace)
- Konzultace k používání počítačového programu
- Pravidelná profylaxe databáze
- Telefonická podpora Hotline a Helpdesk

Podpora nezahrnuje (je prováděno výhradně dodavatelem spisové služby):

- Serverové reinstalace aplikace a instalace nových verzí, meziverzí a hotfix.

Požadavky na součinnost:

- Zajistit neomezený vzdálený i fyzický přístup k aplikaci
- Vysílat zaměstnance dodavatele na školení od společnosti VITA software.
- Zajistit aktualizace aplikace a technickou podporu výrobce aplikací

2.A.1 Parametry podpory u servisních služeb

<u>Podpora zveřejňování v registru smluv a podpora Spisové služby ESPIS v 2.30</u>	Dostupnost služby	Pracovní doba	Reakční doba
Vysoká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	do 2 hod
Střední priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	SBD
Nízká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	NBD
<u>Podpora systému Datových schránek</u>			
Vysoká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	do 2 hod
Střední priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	SBD
Nízká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	NBD
<u>Podpora systému VITA software – registr přestupků</u>			
Vysoká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	do 2 hod
Střední priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	SBD
Nízká priorita	9/5	PO-PÁ 8-17	NBD
<u>Personální zajištění servisních služeb</u>	PO - PÁ	25 hodin týdně	
<u>Ostatní ujednání do smlouvy</u>			
Cestovné a doprava	Zahrnuta v ceně smlouvy		
Smluvní pokuty	2.000,- za každé jednotlivé překročení reakční doby		

Legenda:

- 9/5 = pracovní doba pro plnění smlouvy je 9 hodin denně (8-17), 5 dnů v týdnu (PO-PÁ)
SBD = Same Business Day, Stejný pracovní den – pokud je požadavek nahlášen do 12:00.
Požadavky hlášené po 12:00 budou řešeny až v termínu NBD
NBD = Next Business Day, Následující pracovní den

Vysoká priorita:

Výpadky systému, které způsobí globální zastavení dostupnosti technologie (zařízení, služby či aplikace) všem uživatelům. Např. aplikace nelze spustit, dochází ke ztrátě dat, nefunguje nebo výkonově nedostačuje některá z klíčových funkcí a neexistuje náhradní řešení.

Střední priorita:

Výpadky systému, které způsobí zastavení dostupnosti technologie (zařízení, služby či aplikace) skupině uživatelů. Např. aplikace nelze spustit, dochází ke ztrátě dat, nefunguje nebo výkonově nedostačuje některá z klíčových funkcí a neexistuje náhradní řešení.

Nízká priorita:

Výpadky systému, které způsobí zastavení dostupnosti technologie (zařízení, služby či aplikace) a různé typy problémů práce s technologií, pouze jednomu uživateli. Např. nefunguje některá z méně důležitých funkcí nebo jsou problémy s jejím výkonem.

2.A.2. Personální zajištění servisních služeb

Plnění této smlouvy bude zajištěno dosazením zaměstnance Dodavatele do sídla Odběratele, který bude provádět činnost dle bodu 2., v maximálním měsíčním rozsahu **100 hodin** (25 hodin týdně, ve dnech, které určí Odběratel). Pro případ nemoci, dovolené či změny pracovního poměru dosazeného zaměstnance je Dodavatel povinen zajistit adekvátní náhradu. Toto bude zajištěno dalším zaměstnancem Dodavatele. Z tohoto důvodu může docházet k nepravidelným střídáním dvou či více zaměstnanců. Toto opatření je zahrnuto v rámci ceny plnění této smlouvy.

3. Reakční doba

Reakční doba = termín nastoupení k opravě

Reakční dobou se rozumí maximální časový úsek, za který se Dodavatel musí dostavit k řešení problému, nepodaří-li se závadu odstranit vzdáleným přístupem do systému nebo telefonickou konzultací. Reakční doba je garantována v bodě 2. A.1

Pro případ překročení reakční doby ze strany Dodavatele je sjednána pokuta ve výši 2.000,- za každé jednotlivé překročení reakční doby.

4. Místo výkonu a dodání služeb

Místo výkonu a dodání služeb je v těchto lokalitách:

Městská část Praha 9 – Úřadu městské části, Sokolovská 14/324, 180 49 Praha 9

5. Dodávky služeb nad rámec smlouvy

Odběratel může objednat služby, poskytované touto smlouvou, nad rámec plnění pouze písemnou objednávkou u Dodavatele.

Veškeré nabídky služeb nad rámec této smlouvy budou vypracovány samostatně, dle aktuálního ceníku prací Dodavatele.

6. Záruční podmínky

Záruky na provedené práce poskytuje Dodavatel v souladu s občanským zákoníkem. Záruka na provedené práce je standardně sjednána na 3 měsíce.

7. Harmonogram a způsob poskytování služeb

Dodavatel se zavazuje k poskytování servisních služeb v pravidelných i nepravidelných intervalech dle potřeb Odběratele. Činnosti uvedené v bodě 2. A poskytuje Dodavatel v tam uvedených termínech.



8. Pravidla hlášení závad odběratelem

Hlášení výpadku, závad a servisních požadavků se provádí vždy zasláním požadavku na Helpdesk (interní aplikace).

9. Cena a rozsah služeb

Standardní měsíční paušální částka za poskytování služeb, je touto smlouvou stanovena ve výši **80.000,- Kč bez DPH**. DPH bude připočteno v zákonné výši.

10. On-line statistiky provedených prací

Evidenci o činnostech provedených na systému Odběratele eviduje Dodavatel v elektronické podobě.

11. Kontaktní osoby

Odběratel a Dodavatel určili následující kontaktní osoby. V případě změny kontaktní osoby jsou obě strany povinny se navzájem vyznat a určit osobu jinou.

Odběratel

Primární kontaktní osoba:	Sekundární kontaktní osoby:
Ing. Leoš Toman Tajemník úřadu [redacted]	[redacted]

Dodavatel

Technická podpora kontaktním osobám a hlášení požadavků: Helpdesk: [redacted] E-mail: [redacted] Tel: [redacted] GSM Hotline: [redacted]
Pracovníci určení k zajištění podpory činností dle bodu 2
[redacted] [redacted] [redacted]

12. Platební a kreditní podmínky

- 12.1 Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu Dodavatele a to dle harmonogramu viz bod 12.2
- 12.2 Platba dohodnuté měsíční částky (čl. 9) a případných prací nad rámec smlouvy, bude prováděna na základě Dodavatelem vystavené faktury. Dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce ve kterém byly služby dodány. Splatnost faktury je sjednána na 14 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.
- 12.3 Lhůta splatnosti faktury pro práce nad rámec smlouvy je standardně sjednána na 21 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti. Tyto práce budou prováděny pouze na základě písemné objednávky.



- 12.4 V případě, že Odběratel neuhradí některou z plateb dle výše uvedeného harmonogramu, Dodavatel jej vyveze k úhradě upomínkou v souladu se zákonem.

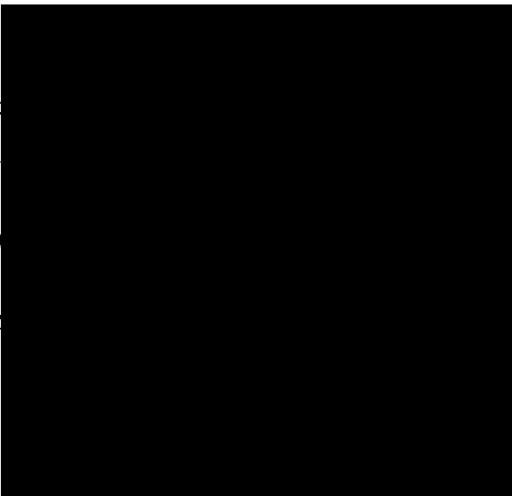
13. *Kolizní ustanovení*

- 13.1 Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou řešeny u soudů v České republice.
- 13.2 Odběratel se v tomto ustanovení smlouvy zavazuje, že neuzavře pracovně právní vztah se žádným zaměstnancem Dodavatele po dobu platnosti této smlouvy ani v průběhu dalšího 1 roku od ukončení této smlouvy. Dodavatel má právo požadovat smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení tohoto ujednání.
- 13.3 Řízením spolupráce jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 11 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem Odběratele a Dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

14. *Závěrečná a společná ustanovení*

- 14.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jeho podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od 1. 11. 2016 do 31. 10. 2018. Smlouva obsahuje 7 stran textu a je provedena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
- 14.2 Zánik této smlouvy je možný písemnou dohodou obou smluvních stran. Ve výpovědním termínu jsou strany povinny provést vzájemné vypořádání.
- 14.3 Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 14.4 Tato smlouva může být změněna pouze dohodou, jež má formu číslovaného a písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami.
- 14.5 Pokud soud shledá jakékoliv ustanovení této smlouvy protiprávním, neplatným nebo nevynutitelným, zůstanou ostatní ustanovení v plné platnosti a účinnosti, pak smluvní strany změní smlouvu tak, aby dotčené ustanovení mělo účinnost v maximálním možném rozsahu.
- 14.6 Vyšší moc. V rozsahu, v jakém je plnění kterékoliv ze stran, ať již úplně nebo částečně, znemožněno nebo zpožděno z důvodů mimo kontrolu takové strany, nebude potom taková strana odpovědná do té doby, než bude opět pokračovat v plnění, a to co nejdříve poté, co důvod, který znemožnil nebo zpozdil plnění, přestane existovat.
- 14.7 Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny a.s. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše min. 15 mil Kč
- 14.8 Odběratel bere na vědomí, že součástí zajištění služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě, jsou nutné osobní návštěvy zaměstnanců Dodavatele v místě dodávek služeb a zajistí pracoviště s odpovídajícími podmínkami (kancelářské zázemí s osobním počítačem připojeným do sítě Odběratele) k výkonu pracovního poměru zaměstnanců Dodavatele.
- 14.9 Dodavatel souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv dle zákona č.340/2015 Sb.,(Zákon o registru smluv).

V Praze d



V Praze dne 31.10.



Ing. Leoš To
Tajem
Úřad Městsk
O



TOTAL SERVICE s.r.o.
U Uranie 954/18
170 00 Praha 7
www.totalservice.cz
iČ: 25618067, DiČ: CZ25618067

MĚSTSKÁ ČÁST PRAHA 9
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI
KANCELÁŘ STAROSTY A TAJEMNÍKA
Sokolovská 14/324
180 49 Praha 9

-1-

