

Smlouva o podpoře SW aplikací úřadu MČ Praha 9 a správy ICT majetku

Číslo smlouvy Dodavatele:.....

Číslo smlouvy Odběratele: **2018/KSTSIT/0007/DINO****SMLUVNÍ STRANY****Obchodní jméno:****NET – Services, s.r.o.**

Sídlo:

Českobrodská 3/17, 190 00 Praha 9

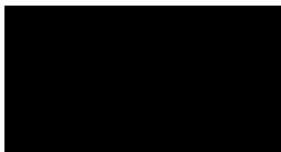
IČ:

27909077

DIČ:

CZ27909077

Tel.:



Http:

Banka:

Číslo konta:

Zastoupena:



jednatelka společnosti

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 125777

jako Dodavatel**a****Obchodní jméno:****Městská část Praha 9 - Úřad městské části**

Sídlo:

Sokolovská 14/324

180 49 Praha 9, Česká republika

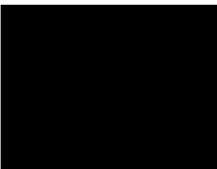
IČ:

063894

DIČ:

CZ063894

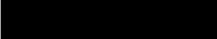
Tel.:



Fax:

Http:

Zastoupena:



tajemník úřadu MČ Praha 9

jako Odběratel

uzavírají v souladu s občanským zákoníkem č. 89/2012 Sb. v platném znění tuto smlouvu:
(dále jen „Smlouva“)



OBSAH SMLOUVY

OBSAH SMLOUVY.....	2
1. <i>Základní ustanovení</i>	3
2. <i>Předmět smlouvy</i>	3
3. <i>Parametry servisních služeb</i>	4
4. <i>Reakční doby na výpadky</i>	4
5. <i>Místo výkonu a dodání služeb</i>	4
6. <i>Dodávky služeb nad rámec smlouvy</i>	5
7. <i>Záruční podmínky a smluvní pokuty</i>	5
8. <i>Harmonogram a způsob poskytování služeb</i>	5
9. <i>Pravidla hlášení závad odběratelem</i>	5
10. <i>Cenová ujednání</i>	5
11. <i>Statistiky provedených prací</i>	6
12. <i>Kontaktní osoby</i>	6
13. <i>Platební a kreditní podmínky</i>	7
14. <i>Kolizní ustanovení</i>	7
15. <i>Závěrečná a společná ustanovení</i>	7
<i>Příloha č. 1 Seznam podporovaných aplikací a reakční doby</i>	9

1. Základní ustanovení

Dodavatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb a dalších plnění, které bude plnit na základě této Smlouvy, že jsou mu známy jejich veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění nezbytné. Odběratel stanovil pro zadání této Smlouvy, že je shledal vhodnými, že sjednaná cena a způsob plnění obsahuje a zohledňuje všechny smlouvou uvedené podmínky a okolnosti.

Veškerá vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se budou řídit právem České republiky. Veškeré spory, které vzniknou z uzavřených smluv nebo v souvislosti s nimi a které se nepodaří vyřešit přednostně smírnou cestou, budou rozhodovány obecnými soudy v souladu se zákony České republiky.

2. Předmět smlouvy

Dodavatel se na základě této smlouvy zavazuje vykonávat servisní činnost v rozsahu bodů A, B. Předpokladem pro zajištění těchto činností je technická kvalifikace a specializace pracovníků Dodavatele. Pravidelné vzdělávání (školení, samostudium, apod.) pracovníků Dodavatele je součástí této smlouvy a náklady takto vzniklé jsou již zahrnuté v ceně čl. 10.

A. Správa a evidence ICT majetku

Součástí poskytnuté služby je součinnost při správě a evidenci ICT majetku dle zadávací dokumentace: VÝZVA - Podpora SW aplikací úřadu MČ Praha 9 a správy ICT majetku.

- Komunikace se Zadavatelem: odborem majetku a odborem OVS
- Práce ve specializovaném programu [REDAKCE] pro správu majetku Zadavatele
- Fyzická evidence majetku a přidělování inventárních čísel
- Kategorizace majetku, evidence a aktualizace programového vybavení

B. Podpora softwarových aplikací úřadu

Součástí dodávky je podpora SW aplikací úřadu dle přílohy č.1 *Seznam podporovaných aplikací a reakční dob*:

- Dosazení kvalifikované pracovní síly na 160 hodin měsíčně (8 hodin denně)
- Garance termínu nastoupení k odstranění závad
- Garance termínu ukončení odstranění závady
- Pokuta za prodloužení k nastoupení a ukončení opravy závady
- Komunikace s třetími stranami (dodavatelé aplikací)
- Pravidelné vzdělávání v problematice aplikací u dodavatelů aplikací minimálně 1 x ročně
- Konzultace uživatelům Odběratele a řešení problematiky aplikací
- Součinnost s třetími stranami při pravidelné správě, aktualizaci a zálohování aplikací

3. *Parametry servisních služeb*

3.1 Způsob provádění podpory

Samostatná správa všech technologií uvedených v této smlouvě. Dostupnost služby pondělí až pátek 8:00 – 17:00, s výše uvedenými termíny pro dobu zahájení opravy i garance doby ukončení opravy.

Pravidelná správa a aktualizace aplikačního prostředí je odpovědností Dodavatele, s ohledem na technologické standarty a důležitost zabezpečení plynulého chodu Odběratele. Dodavatel reaguje na požadavky zasílané na Helpdesk v dohodnuté reakční době.

3.2 Personální zajištění servisních služeb

Plnění této smlouvy bude zajištěno dosazením zaměstnance Dodavatele do sídla Odběratele, který bude provádět činnost dle bodu 2., v měsíčním rozsahu 160 hodin (40 hodin týdně, 8 hodin denně, pondělí až pátek 8:00 – 17:00, včetně hodinové polední pauzy). 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.

4. *Reakční doby na výpadky*

4.1 Způsob provádění podpory

Je maximální přípustná doba, do kdy musí dodavatel zahájit servisní úkon či průkazným způsobem reagovat na požadavek odběratele. Není-li možné požadavek či výpadek řešit dálkovou správou nebo telefonicky, dodavatel je povinen dostavit se v tento čas na místo odběratele a zahájit opravu.

4.2 Maximální doba pro ukončení opravy – Termín pro ukončení odstranění závady

Je maximální přípustná doba, do kdy musí dodavatel vyřešit závadu. Není-li možné požadavek či závadu řešit dálkovou správou nebo telefonicky, dodavatel je povinen vyřešit požadavek či odstranit závadu v místě odběratele.

Garance je platná u aplikací s platnou smlouvou o servisní podpoře od výrobce aplikace, který deklaruje obdobné garance na dobu opravy takové aplikace. Doba opravy aplikační vrstvy následuje po případném odstranění hardwarové závady (např. po výměně vadného hardware, nastoupí dodavatele služeb k odstranění softwarové vady s garantovanou dobou ukončení, která se počítá až od okamžiku ukončení opravy HW)

4.3 Požadavky na součinnost:

Odběratel poskytne Dodavateli přístup ke smluvnímu ujednání s třetími stranami, především k technické specifikaci a ujednání o servisní podpoře, tak aby Odběratel mohl efektivně vykonávat podporu předmětných aplikací.

Vyžaduje-li to situace, Odběratel zplnomocní pracovníky Dodavatele k technickým jednáním s třetími stranami.

Dodavateli bude umožněn vzdálený i fyzický, časově nelimitovaný, přístup k technologiím Odběratele. Čas pro plnění služeb, mimo časový rámeček požadavků ze strany zadavatele, je plně v kompetenci Dodavatele.

5. *Místo výkonu a dodání služeb*

Městská část Praha 9

6. *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.

7. *Záruční podmínky a smluvní pokuty*

Záruky na provedené práce poskytuje Dodavatel v souladu s obchodním zákoníkem.

Smluvní pokuta za prodlení s termínem nastoupení k opravě poruchy zařízení, za každou započatou hodinu prodlení:

Cena bez DPH: 1.000,- Kč

Smluvní pokuta za prodlení s termínem ukončení odstranění závady, za každou započatou hodinu prodlení:

Cena bez DPH: 1.000,- Kč

8. *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. poskytuje Dodavatel v tam uvedených termínech.

9. *Pravidla hlášení závad odběratelem*

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

10. *Cenová ujednání*

Celková měsíční částka za služby, dle čl. 2 smlouvy:

Měsíční částka bez DPH	78.000,- Kč
Samostatně 21% DPH:	16.380,-Kč
Celková cena včetně DPH:	94.380,- Kč

Ceník ostatních služeb nad rámec smlouvy:

Hodinovou sazbu za IT služby mimo pracovní dobu zadavatele (v dny následující po doručení žádosti) – hodinovou sazbou za IT služby (v dny následující po doručení žádosti) se rozumí hodinová sazba za IT služby v Kč mimo pracovní dobu Odběratele (v dny následující po doručení žádosti).

- Hodinová sazba bez daně z přidané hodnoty (DPH), 1.250,- Kč
- samostatně 21% DPH a 262,5,- Kč
- hodinová sazba včetně DPH. 1.512,5 Kč

Hodinová sazba za IT služby mimo pracovní dobu zadavatele (v den doručení žádosti) – hodinovou sazbou za IT služby mimo pracovní dobu Odběratele (v den doručení žádosti) se rozumí hodinová sazba za IT služby v Kč mimo pracovní dobu Odběratele (v den doručení žádosti).

- Hodinová sazba bez daně z přidané hodnoty (DPH) 1.850,- Kč
- samostatně 21% DPH a 388,5 Kč
- hodinová sazba včetně DPH. 2.238,5 Kč

Veškeré cestovní náhrady, kilometrovné i čas techniků dodavatele při cestách tam i zpět, je součástí této nabídky.

Práce nad rámec smlouvy musí být předem objednány ze strany Odběratele.

11. Statistiky provedených prací

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

12. Kontaktní osoby

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

Odběratel

<p>Primární kontaktní osoba:</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>	<p>Sekundární kontaktní osoby:</p> <div style="background-color: black; width: 100%; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>
--	--

Dodavatel

<p>Obecná technická podpora a hlášení požadavků:</p> <p>Helpdesk: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div></p> <p>E-mail: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div></p> <p>Tel: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div></p> <p>GSM Hotline: <div style="background-color: black; width: 100%; height: 15px; display: inline-block;"></div></p>	
<p>Pracovníci určení k zajištění plnění služeb dle bodu č. 2 smlouvy</p>	
<div style="background-color: black; width: 100%; height: 20px;"></div>	

Manažeři oddělení

13. Platební a kreditní podmínky

- 13.1 Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu Dodavatele dle harmonogramu viz bod 13.2
- 13.2 Platba dohodnuté měsíční částky (čl. 10) 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 21 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti.
- 13.3 Lhůta splatnosti faktury pro práce nad rámec smlouvy a ostatní zboží je standardně sjednána na 21 dnů. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti. Tyto práce budou prováděny pouze na základě písemné objednávky.
- 13.4 V případě, že Odběratel neuhradí některou z plateb dle výše uvedeného harmonogramu, Dodavatel jej vyzve k úhradě upomínkou v souladu s obchodním zákoníkem.

14. Kolizní ustanovení

- 14.1 Spory, které by mohly vzniknout mezi stranami při plnění smluvních povinností, budou řešeny u soudů v České republice.
- 14.2 Řízením spolupráce jsou pověřeny osoby uvedené v bodě č. 12 smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny vystupovat jménem Odběratele a Dodavatele ve smyslu plnění smlouvy, není-li ujednáno jinak.

15. Závěrečná a společná ustanovení

- 15.1 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv MV, tímto bere zhotovitel na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v předmětném registru. Smlouva je uzavřena na dobu 24 měsíců nebo na dobu do dosažení finančního limitu 2.000.000 Kč bez DPH, uhrazeného Objednatelem za poskytnuté služby, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve ode dne její účinnosti.
- 15.2 Předčasný zánik této smlouvy je možný pouze dohodou obou smluvních stran.
- 15.3 Ostatní otázky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 15.4 Pokud soud shledá jakékoliv ustanovení této smlouvy protiprávním, neplatným nebo nevynutitelným, zůstanou ostatní ustanovení v plné platnosti a účinnosti, pak smluvní strany změni smlouvu tak, aby dotčené ustanovení mělo účinnost v maximálním možném rozsahu.
- 15.5 Mlčenlivost. Dodavatel se zavazuje během plnění předmětu smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním smlouvy.
- 15.6 Ochrana osobních údajů. Dodavatel se zavazuje dodržovat postupy zásad ochrany osobních údajů a listovních tajemství, ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

- 15.7 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.
- 15.8 Ručení za škody způsobené dodavatelem. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn na 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 10 mil Kč.
- 15.9 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.
- 15.10 Dodatečná ujednání a změny musí být provedeny písemnou formou číslované přílohy ke smlouvě, potvrzené oběma smluvními stranami.
- 15.11 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží dva (2) a Poskytovatel dva (2) stejnopisy.
- 15.12 Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:

Příloha 1 – Seznam podporovaných aplikací a reakční doby

V Praze **21. 8. 2018**

V Praze **27.8.2018**

Příloha č. 1 Seznam podporovaných aplikací a reakční doby

Seznam aplikací k podpoře a reakční doby:

Pořadí	Název aplikace	Dodavatel	Maximální reakční doba	Maximální doba opravy
1.			2 hod	24h
2.			2 hod	24h
3.			2 hod	24h
4.			2 hod	24h
5.			2 hod	24h
6.			2 hod	24h
7.			2 hod	24h
8.			2 hod	24h
9.			2 hod	24h
10.			2 hod	24h
11.			2 hod	24h
12.			2 hod	24h
13.			2 hod	24h
14.			2 hod	24h
15.			2 hod	24h
16.			2 hod	24h
17.			2 hod	24h
18.			2 hod	24h
19.			2 hod	24h
20.			2 hod	24h
21.			2 hod	24h
22.			2 hod	24h
23.			2 hod	24h
24.			2 hod	24h
25.			2 hod	24h
26.			2 hod	24h
27.			2 hod	24h
28.			2 hod	24h
29.			2 hod	24h
30.			2 hod	24h
31.			2 hod	24h
32.			2 hod	24h
33.			2 hod	24h
34.			2 hod	24h
35.			2 hod	24h
36.			2 hod	24h
37.			2 hod	24h

38.		2 hod	24h
39.		2 hod	24h
40.		2 hod	24h
41.		2 hod	24h
42.		2 hod	24h
43.		2 hod	24h
44.		2 hod	24h
45.		2 hod	24h
46.		2 hod	24h
47.		2 hod	24h
48.		2 hod	24h
49.		2 hod	24h
50.		2 hod	24h
51.			
52.		2 hod	24h
53.		2 hod	24h
54.		2 hod	24h
55.		2 hod	24h
56.		2 hod	24h
57.		2 hod	24h
58.		2 hod	24h
59.		2 hod	24h
60.		2 hod	24h
61.		2 hod	24h
62.		2 hod	24h
63.		2 hod	24h
64.		2 hod	24h
65.		2 hod	24h
66.		2 hod	24h