



EVROPSKÁ UNIE
EVROPSKÝ FOND PRO REGIONÁLNÍ ROZVOJ
ŠANCE PRO VÁŠ ROZVOJ



MDOBP008JHUP

MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR

Smlouva na „Poskytování služeb Technické podpory“

Smluvní strany: město Dobříš

se sídlem: Mírové náměstí 119, Dobříš, PSČ 263 01

IČ: 00242098

DIČ: CZ00242098 je plátcem DPH)

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Č. účtu: 19 – 521732389/0800

zastoupení: **Mgr. Stanislav Vacek, starosta**

kontaktní osoby: ve věcech technických - Radek Svajčík, IT správce informačních (dále jen "Objednatel" nebo "Zadavatel") na straně jedné

a

Servodata a.s.

se sídlem: Dolnoměcholupská 1418/12, 102 00 Praha 10

IČ: 251 12 775

DIČ: CZ251 12 775

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4593 bankovní spojení: česká spořitelna a.s., č. účtu: 5457042/0800

zastoupená: **Ing. Jiřím Vytlačilem, předsedou představenstva**

(dále jen "Poskytovatel") na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel, společně v dalším textu také jako „Smluvní strany“)

uzavírají tuto Smlouvu na poskytování služeb technické podpory v souladu s ustanovením § 2586 a násl. předpisu č. 89/2012 Sb.,

Zákon občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Smlouvu")

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby technické podpory a to na řešení dodané v rámci zakázky „Elektronizace procesů, digitalizace dat a propojení lokálních AIS s registry veřejné správy - dodávka a instalace SW včetně zdrojových kódů a komponent“. Podrobná specifikace předmětu Smlouvy je uvedena v Příloze č. 1.

II. MÍSTO PLNĚNÍ

2.1 Místem plnění předmětu této Smlouvy je sídlo Objednatele, tj. adresa Mírové náměstí 119, Dobříš, PSČ 263 01.

2.2 Poskytovatel se zavazuje v případě činností prováděných v sídle Objednatele respektovat a dodržovat opatření a interní provozní pravidla, se kterými bude ze strany objednatel seznámen.

III. DOBA PLNĚNÍ

3.1 Datum zahájení plnění předmětu Smlouvy je 1. 8. 2016

3.2 Doba plnění předmětu Smlouvy je uzavírána na dobu udržitelnosti projektu – 49 měsíců.

IV. CENA SLUŽEB

4.1 Cena za poskytování služeb dle této Smlouvy v rozsahu měsíčního paušálního plnění se stanoví jako cena smluvní a činí **8 500,- Kč** měsíčně bez DPH (slovy: osm tisíc pět set korun českých), tj. včetně 21% DPH 10 285,- Kč (slovy: deset tisíc dvě sta osmdesát pět korun českých).

4.2 Ceny za poskytování služeb nad rámec paušálu dle této smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2.

4.3 Objednatel se zavazuje hradit ceny Poskytovateli způsobem uvedeným v čl. V této smlouvy. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli zálohy.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena je splatná na základě řádně vystavených faktur - daňových dokladů. Daňové doklady jsou splatné do čtrnácti (14) dnů od data jejich doručení na adresu Objednatele. Objednatel bude provádět úhrady ceny bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele, jež je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany Poskytovatele Objednateli.

5.2 Úhrady ceny budou dle čl. 4.1. a čl. 4.2. této smlouvy uskutečňovány měsíčně zpětně ke konci každého kalendářního měsíce, v němž byly příslušné služby ze strany poskytovatele objednateli poskytovány. Daňový doklad bude vystaven a doručen nejpozději do desátého dne bezprostředně

následujícího kalendářního měsíce a bude obsahovat rozpis služeb poskytnutých ze strany poskytovatele objednateli v právě uplynulém kalendářním měsíci.

5.3 Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti (5) dnů od jejího obdržení Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

5.5 V případě prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana, která je se zaplacením v prodlení, povinna zaplatit druhé Smluvní straně úrok z prodlení za každý i započatý den prodlení ve výši 0,05% z hodnoty částky, s níž je Smluvní strana v prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok škodné strany na náhradu vzniklé škody.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění služeb Poskytovatelem.

6.2 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů Objednatele.

6.3 Poskytovatel se zavazuje:

- při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
- zajistit pro plnění této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě,
- poskytovat služby dle podmínek uvedených v Příloze č. 1,
- při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů,
- umožnit Objednateli kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Poskytovatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy;
- informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal ve vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit;
- informovat bezodkladně Objednatele o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele, zejména jakéhokoliv nedodržování kvalitativních ukazatelů,
- předávat dohodnuté výstupy v jazyce českém.

Objednatel se zavazuje:

- umožnit pracovníkům Poskytovatele a jeho Subdodavatelům vzdálený přístup pomocí VPN a v nezbytných případech i fyzický přístup k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou Objednatele;
- poskytovat Poskytovateli dokumenty a informace potřebné pro poskytování služeb, potvrzovat přijetí předkládaných dokumentů ve lhůtě do 5 pracovních dnů od jejich doručení pracovníky Poskytovatele;
- jmenovat a poskytnout z řad svých pracovníků dostatečný počet odborníků pro součinnost na plnění služeb dle této smlouvy, zajistit jejich účast na schůzkách a dalších aktivitách;
- zajistit potřebnou součinnost ve formě konzultací a další podpory i od třetích stran;
- poskytovat aktuální informace o infrastruktuře, verzích a nastavení podporovaných platformem prostřednictvím upozornění na určenou adresu podpora@servodata.net
- poskytovat informace o plánovaných výpadcích, upgrade či koupi nových prvků infrastruktur prostřednictvím upozornění na určenou adresu podpora@servodata.net
- poskytovat informace o konfiguraci a nastavení integrační platformy a jejího prostředí vždy po její změně ze strany Objednatele. Veškeré změny na integrační platformě je nutné provádět na základě oboustranné dohody formou změnového řízení.

6.4 Poskytovatel je oprávněn obrátit se i na externí experty a pověřit je plněním části této smlouvy. Za takto poskytnutá plnění odpovídá poskytovatel jako by plnění poskytoval sám.

6.5 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy. Poskytovatel použije všechny materiály, které obdrží od Objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy výhradně pro plnění účelu této smlouvy. Po skončení plnění, popř. dílčího plnění této smlouvy, předá Poskytovatel Objednateli všechny materiály, které od Objednatele v souvislosti s plněním převzal.

6.6 Každá smluvní strana se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy i poté zachovávat mlčenlivost o všech informacích a údajích, které mu sdělí druhá smluvní strana nebo jež od ní získá v souvislosti s plněním Smlouvy.

6.7 Pro potřeby plnění této smlouvy se Poskytovatel zavazuje na svůj náklad splňovat a udržovat v platnosti a účinnosti veškerá potřebná povolení či rozhodnutí vyžadovaná dle platných právních předpisů pro potřeby poskytování služeb dle této Smlouvy.

VII. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

7.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou za objednatele je: Radek Svajčík, tel. 318 533 398, svajcik@mestodobris.cz

Pověřenou osobou za poskytovatele je: Michal Karvánek, tel. +420 602 143414, karvanek@servodata.net

7.2 Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí pověřenou osobou druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany a převzata osobou oprávněnou dle zápisu v obchodním rejstříku za společnost jednatel nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností. Písemnost se považuje za doručenu i pro případ, že adresát nebude na uvedené adrese zastižen, popř. změnil sídlo a neoznámil tuto změnu druhé smluvní straně, popř. zásilku odmítne převzít, a to třetím dnem od uložení zásilky na poště, a to i v případě, že se o ní adresát nedozvěděl.

7.3 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů od změny.

VIII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

8.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.

8.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, pokud tuto chybu zadání nemohla přes veškerou odbornou péči odhalit a zadávající stranu na tuto skutečnost upozornit nebo v důsledku vyšší moci definované v článku X. této smlouvy.

8.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

IX. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

9.1 Objednatel je oprávněn na Poskytovateli požadovat úhradu smluvní pokuty v případě prodlení s nastoupením k řešení incidentu u reaktivních služeb a to od chvíle, kdy došlo k překročení sjednané reakční doby ze strany Poskytovatele. Smluvní pokuta je stanovena ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu takového prodlení a to v časech definovaných v Příloze č. 1 (tzv. režim reakce).

9.2 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody.

X. VYŠŠÍ MOC

10.1 Smluvní strany neodpovídají za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků, jestliže k němu došlo v důsledku vyšší moci. Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat. Za vyšší moc se v tomto smyslu zejména považují válka, nepřátelské vojenské akce, teroristické útoky, povstání, občanské nepokoje a přírodní katastrofy.

10.2 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu (zejména subdodavatele), jakož i okolnosti, které se projevily až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.

10.3 Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

10.4 V případě, že nastane vyšší moc, prodlužuje se lhůta ke splnění smluvních povinností o dobu, během níž vyšší moc trvá. Jestliže v důsledku vyšší moci dojde k prodlení s termínem provedení díla o více než 60 dnů, dohodnou se smluvní strany, v případě zániku smluvních stran se subjekty, na které přejdou práva a povinnosti smluvních stran, na dalším postupu provedení díla změnou smlouvy.

10.5 V případě, že některá smluvní strana není schopna plnit své závazky ze smlouvy v důsledku vyšší moci, je povinna neprodleně a písemně o této skutečnosti vyrozumět druhou smluvní stranu. Obdobně poté, co účinky vyšší moci pomínou, je smluvní strana, jež byla vyšší mocí dotčena, povinna neprodleně a písemně vyrozumět druhou smluvní stranu o této skutečnosti.

XI. UKONČENÍ SMLOUVY

11.1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě.

11.2 Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu s účinností k datu doručení písemné výpovědi Poskytovateli zejména z následujících důvodů:

V případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku Poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující;

Poskytovatel nemůže z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc.

11.3 Každá smluvní strana má právo odstoupit od této smlouvy z důvodu jejího podstatného porušení druhou stranou.

11.4 Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná plynout dnem následujícím po měsíci, ve kterém byla doručena druhé straně

XII. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ PRÁVA

12.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených osob obou stran dle této smlouvy nebo jejich pověřených zástupců.

12.2 Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u věcně příslušného soudu v Praze.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

13.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

13.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

13.3 Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevynutitelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevymahatelnost.

13.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž oba mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

13.5 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověřením zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

13.6 *Dodavatel* souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rejstříku smluv dle zákona č. 340/2015 o registru smluv.

13.7 Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy neoznačily jako obchodní tajemství a nemusí být anonymizováno.

13.8 Smlouva nabývá účinnosti nejdříve ke dni zveřejnění této smlouvy v registru smluv.

13.9 Pro případ, že obě smluvní strany mají povinnost dle zákona č. 340/2015 o registru smluv smlouvu zveřejnit, zavazuje se město Dobříš, že tuto povinnost splní i za druhou smluvní stranu.



Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu smlouvy

Příloha č. 2 - Cena za poskytování služeb nad rámec paušálu

za objednatele
V Dobříši dne

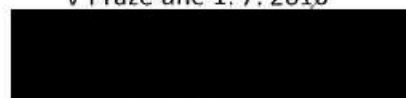
25.4.2016



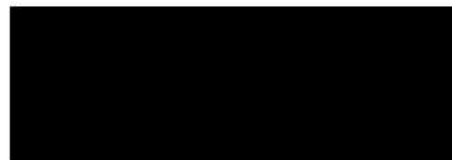
Mgr. Stanislav Vacek starosta města
Dobříše



za poskytovatele
V Praze dne 1. 7. 2016



Ing. Jirí Vytlačil
Předseda představenstva



Tuto smlouvu / Tento dodatek
schválila Rada města Dobříše
na jednání dne *25.4.2016*
usnesení č. *1/14/2016/127*

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace předmětu smlouvy

Email: podpora@servodata.net

Rozsah poskytovaných služeb

Poskytovatel v rámci specifikace poskytne služby související s dodaným a realizovaným řešením:

Reaktivní podpora

Služba bude poskytována jako reaktivní činnost – jedná se o službu, jejímž cílem je řešení incidentů a problémů v provozované službě, které brání provozování nebo omezují provoz všech konfiguračních položek.

Solution development

Služba představuje garance objednateli, že poskytovatel má pro jeho požadavky dedikovanou kapacitu odborného týmu, který je schopen rychle analyzovat, navrhnout řešení dodatečných změn a po odsouhlasení zajistit jejich realizaci.

Service desk

V rámci technické podpory je připraveno pracoviště ServiceDesku, které vyřizuje požadavky Objednatele, jako jsou chybové stavy (incident request), žádosti o změny (change request), ale i žádosti o konzultace, vývoj nebo i přímý technický zásah na místě. Požadavky na ServiceDeskové pracoviště zadává Objednatel (2 přístupy pro oprávněné osoby) přímo prostřednictvím webového rozhraní využívaného ServiceDeskového nástroje, nebo není-li pro Objednatele v danou chvíli toto rozhraní dostupné, tak prostřednictvím emailu. V případě přijetí požadavku emailem, se tento automaticky zaeviduje v systému a Objednatel má okamžitou odezvu opět ve formě emailu, která ho informuje o přijetí a identifikaci. Následně je Objednatel informován o všech změnách formálních - přidělení řešení konkrétnímu technikovi, odpracovaném času na problému atd. - tak i faktických - způsob řešení, historie komunikace, předání vyřešeného požadavku. Obdobným procesem prochází i požadavky předané přes webové rozhraní.

Přístupové údaje do webového rozhraní ServiceDesku (login name + heslo) obdrží Objednatel od Poskytovatele v uzavřené obálce k datu platnosti a účinnosti Smlouvy.

Celý proces je zdokumentován jak z hlediska komunikace mezi žadatelem a řešitelským týmem, tak i z hlediska způsobu a postupu řešení. Tato dokumentace zůstává uchována v archivu systému, do kterého mohou oprávnění uživatelé nahlížet a vyhledávat informace.

Veškerá historie komunikace a práce na požadavku je také k dispozici na webové stránce ServiceDeskového systému, po přihlášení oprávněného zástupce Objednatele.

Kompletní informace o využití služeb technické podpory (počtu a stavu incidentů, plnění SLA apod.) dostává Objednatel vždy do 5-tého dne v měsíci za předchozí měsíc v elektronické podobě.

Reporting

Na základě odpracovaných služeb za kalendářní měsíc je Objednateli vygenerován report, ve kterém jsou uvedeny všechny uzavřené požadavky na Service desk v daný kalendářní měsíc i s jejich vyúčtováním. V reportu jsou ke každému požadavku uvedeny informace o čase nahlášení, jména nahlašovatele, osoby řešitele a času vyřešení požadavku.

Příloha č. 2 – Cena za poskytování služeb nad rámec paušálu

V rámci paušálního poplatku je započítáno 8 hodin práce specialistů poskytovatele na pokrytí výše uvedených činností. Práce nad rámec předplacených servisních hodin může být zahájena pouze v případě, že je poskytnut souhlas ze strany Objednatele. Z dotace 8 hodin jsou zajišťovány všechny činnosti dle přílohy č. 1. Nevyužité hodiny v rámci jednoho měsíce se přesouvají do dalšího měsíce vždy v rámci 1 kalendářního kvartálu.

Servisní práce (ať už v rámci paušálu nebo nad rámec) je dokumentována standardním servisním dokumentem. Servisní dokumenty jsou součástí výše uvedeného čtvrtletního reportingu.

	Cena bez DPH	Cena s DPH
Cena za hodinu	991,74 Kč	1 200,01 Kč

Servisní práce nad rámec paušálních hodin jsou účtovány měsíčně vždy v následujícím měsíci. Odezva na požadavek Objednatele je do 4 pracovních hodin od nahlášení servisního požadavku.

Výkon požadovaných služeb se provádí dálkově, pokud není potřeba nebo není vyžádáno Objednatelem jinak. Objednateli jsou zvláště fakturovány náklady vynaložené na náhradní díly, služby poskytnuté nad časový rámec předplacených hodin měsíčně a další opodstatněné a písemně předem schválené výdaje Objednatelem.

Účtuje se každá započatá hodina práce nad rámec předplacených servisních hodin. Pracovní hodiny jdou všední den 8:00 - 17:00.

Práce mimo pracovní dobu to všední den 17:00 - 8:00 a sobota, neděle a státní svátky se účtují s příplatkem 50%. Mimo pracovní dobu je služba poskytována na základě požadavku Objednatele a souhlasu Poskytovatele.