

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a servisu

ÚHKT

383

I. Smluvní strany

11-10-2018

PROTOKOL

BCV Solutions s. r. o. (dále jen Poskytovatel)

se sídlem: 7. května 1168/70, 149 00 Praha 4 - Chodov

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 136075

IČO: 28360851

DIČ: CZ28360851

bankovní spojení: xxx

zastoupena: xxx

Ústav hematologie a krevní transfuze (dále jen Objednatel)

se sídlem: U Nemocnice 2094/1, 128/20 Praha 2

IČO: 00023736

DIČ: CZ00023736

bankovní spojení: 31438021 / 0710

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen smlouva).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem plnění je podpora prostředí Identity Managementu CzechIdM Objednatele (dále jen IdM), která zahrnuje:
 - Service desk
 - Disponibilní kapacitu
2. Služba Service desk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců Objednatele na IdM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.
3. Disponibilní kapacita je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele pro řešení servisních událostí v daném kalendářním měsíci. Nevyčerpanou disponibilní kapacitu lze převést do dalšího období s využitím v následujících 12 měsících. Po této lhůtě převedená disponibilní kapacita propadá. Disponibilní kapacita je nastavena na rozsah **4 hodin** měsíčně práce příslušného specialisty.
4. Objednatel si vyhrazuje právo disponibilní kapacitu změnit a to maximálně jedenkrát (1) za tři (3) měsíce poskytování podpory. Změna disponibilní kapacity a tím i celková cena měsíčních služeb bude odsouhlasena odpovědnými osobami určenými Poskytovatelem a Objednatelem a o této změně bude vyhotoven oboustranně podepsaný zápis. Změna rozsahu disponibilní kapacity nemá vliv na hodinovou sazbu stanovenou v čl. VIII. odst. 2 této smlouvy.
5. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.

III. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli předmět smlouvy a to od 01. 10. 2018.
2. Místem plnění této smlouvy je sídlo Objednatele.

IV. Způsob poskytování a vykazování služeb

1. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele (dále jen Service desk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese redmine@bcvsolutions.eu. Service desk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob Objednatele, které mohou zadávat požadavky je uveden v Příloze č. 2.
2. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Service desk dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty nebo telefonem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
3. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení.
4. Cena za poskytnuté služby měsíční podpory, bude účtována měsíčně zpětně. Podkladem pro fakturaci bude Výkaz činností, které byly Poskytovatelem realizovány za fakturované období (měsíc podpory). Výkaz činnosti je uveden v Příloze č. 3 a bude předán Objednateli nejpozději do tří (3) pracovních dnů od konce každého kalendářního měsíce. Předaný Výkaz činnosti se považuje ze strany Objednatele za odsouhlasený, pokud k němu nemá Objednatel připomínky do tří (3) pracovních dnů od předání výkazu Poskytovatelem.

V. KOMUNIKACE

1. Seznam odpovědných osob Objednatele, které jednájí v technických záležitostech plnění této smlouvy, včetně jejich telefonních a emailových adres, je k dispozici oběma smluvními stranám jako příloha 2 této smlouvy a může být dle potřeby aktualizován.
2. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být vedena doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).
3. Smluvní strany mají právo změnit kontaktní osoby po vzájemném odsouhlasení. O této změně bude pořízen oboustranně podepsaný zápis.
4. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy mohou být prováděny telefonicky.



VI. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Poskytovatel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Poskytovatel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů nebo neodborným zásahem Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

VII. POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Poskytovateli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci předmětu této smlouvy, zejména jejich součinnost při přezkoumání zadáných požadavků. V případě neposkytnutí požadované součinnosti bude lhůta pro určení klasifikace a pracnosti požadavku prodloužena o dobu, po kterou z tohoto důvodu Poskytovatel nemohl provádět danou činnost.
5. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby bylo možné v případě výpadku data i služby zcela obnovit.
6. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Poskytovatele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Poskytovatele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací Poskytovatelem, doporučuje Poskytovatel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Poskytovatel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.
7. Objednatel se zavazuje přidělit každému požadavku v aplikaci Service Desk prioritu.
8. V případě, že je Objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn přerušit jeho plnění dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy Objednatel své peněžité závazky vůči Poskytovateli úplně uhradí. Po dobu přerušování plnění, dle tohoto ustanovení neběží Poskytovateli lhůty k plnění dle této smlouvy, Poskytovatel není v prodlení a nemohou vůči němu být uplatněny sankce dle čl. X. této Smlouvy.

VIII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. II. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit za služby, dle čl. II cenu stanovenou dohodou ve výši 10.000,- Kč bez DPH (slovy: „desettisíc korun českých“) za kalendářní měsíc. V této ceně je zahrnuta Disponibilní kapacita se sazbou 1.500,- Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) bez DPH, za každou hodinu využití disponibilní kapacity v pracovní době.
3. V případě čerpání ad-hoc služeb, nad rozsah disponibilní kapacity, dle specifikace uvedené v příloze č. 1 smlouvy, bude účtována:
 - hodinová sazba 1.750,- Kč (slovy: jeden tisíc sedm set padesát korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění v pracovní době (PO – PA 8-17)
 - hodinová sazba 2.500,- Kč (slovy: dva tisíce pět set korun českých) bez DPH, za každou hodinu uskutečněného plnění mimo pracovní dobu
4. Objednatel se zavazuje zaplatit výše uvedené sazby za služby Poskyvatele nad rámec smlouvy pouze v případě, že budou uvedeny ve Výkazu činností, v příloze č. 3 této smlouvy. Fakturačním obdobím se rozumí kalendářní měsíc.
5. Podkladem pro placení je daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem.
6. Daňový doklad (faktura) bude Poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od akceptace Výkazu činnosti. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní, od data doručení faktury Objednateli
7. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího připsání na účet Poskyvatele.

IX. Trvání smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly uzavřít tuto Smlouvu na dobu neurčitou. Smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a nabývá účinnosti dnem 01. 10. 2018.
2. Tato smlouva může být ukončena:
 - písemnou výpovědí, kterékoliv ze smluvních stran a to i bez udání důvodu.
3. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. Účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty.

X. SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení Objednatele s plněním jeho závazku podle čl. VII. této smlouvy, je Poskytovatel oprávněn žádat a Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,025% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo Poskytovatele na náhradu způsobené škody. Poskytovatel písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
2. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby incident managementu ve lhůtách stanovených příloze č. 1 této smlouvy, je Objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,025% z ceny měsíčního plnění, za každý i započatý den prodlení, čímž není dotčeno právo Objednatele na náhradu způsobené škody.
3. Maximální celková výše smluvních pokut v daném kalendářním měsíci nesmí překročit částku měsíčního poplatku za poskytované služby.
4. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí.

XI. MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat naprostou mlčenlivost o všech důvěrných a utajovaných informacích a skutečnostech, o kterých se dozví v průběhu plnění této smlouvy. Tyto informace musí být výslovně označeny jako důvěrné. Třetí osobě lze takovéto informace a skutečnosti poskytnout pouze z důvodu, je-li to nezbytné pro splnění této smlouvy, a teprve poté, co byla zavázána povinností mlčenlivosti. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.
2. V případě pochybností zda určitá informace nebo skutečnost je považována za důvěrnou či nikoliv, požádá příslušná smluvní strana druhou stranu o vysvětlení a do doby, než obdrží písemné vyjádření, bude s předmětnou informací nebo skutečností nakládat jako s důvěrnou.
3. Poskytovatel se dále zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, jejichž správcem je Objednatel a se kterými se seznámí, byť náhodně, při nebo v souvislosti s poskytováním služeb, jež jsou předmětem této smlouvy.
4. Bude-li jedna ze smluvních stran povinna porušit závazek mlčenlivosti na základě právního předpisu, sdělí to obratem, nejpozději však do tří (3) pracovní dnů, písemně druhé straně. Smluvní strany se v takovém případě dohodnou na nejvhodnějším způsobu zpřístupnění předmětné informace nebo skutečnosti.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž

ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.

2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každý má sílu originálu a každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
3. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnými číslovanými dodatky k této smlouvě.
4. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat věcně i místně příslušný soud se sídlem v Praze.
5. Poskytovatel i Objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
 - Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb
 - Příloha č. 2 - Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události
 - Příloha č. 3 – Výkaz činností
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Praze dne:

V Praze dne:

.....

00 Pr ha 4
3

Příloha č. 1 – Podrobný popis služeb

Cílem nabízené podpory je zajištění bezproblémového chodu a dalšího rozvoje identity managementu. Nabízené kapacity budou využity kromě standardní podpory i pro další rozvoj prostředí a jeho aktualizaci, vzhledem k změnám ve společnosti. Rozsah podpory vychází z našich zkušeností s podporou a rozvojem obdobných prostředí.

Rozsah podpory

Podpora zahrnuje následující služby:

- Service desk
- Disponibilní kapacita (pro incident management a rozvoj)

Služba Service desk představuje komunikační centrum s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Cílem je zabezpečit jedinou evidenci zadávání servisních požadavků odpovědných zástupců Objednatele na IdM, evidenci průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.

Služba Service desk bude realizována prostřednictvím aplikace Poskytovatele. Poskytnutí a provoz aplikace je součástí plnění Poskytovatele. Poskytovatel je povinen poskytnout vybraným uživatelům Objednatele přístup do elektronické aplikace Service desk.

V rámci Service desku jsou pravidelně kontrolovány logy prostředí Identity managementu a pokud je nalezen nějaký problém, je o něm informován odpovědný zástupce Objednatele a je řešen v rámci incident managementu.

Rozsah podpory	5x9 (08:00-17:00)
Komunikační kanály	Service desk aplikace, email, telefon
Disponibilní kapacita specialisty	1/2 MD

Komunikační kanály

- **Service desk:** redmine@bcvsolutions.eu
- **Email:** podpora@bcvsolutions.eu
- **Telefon:** +420 773 185 261

Poskytovatel vede elektronicky evidenci všech ohlášených požadavků a stavu jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému Objednatele.

O službách poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých služeb.



Způsob poskytování podpory pro oblast provádění zásahů

(ve smyslu odstraňování incidentů a provozních problémů prostředí)

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení na straně Poskytovatele. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Cílem služby je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí. Incidenty jsou pracovníky Objednatele hlášeny Uchazeči prostřednictvím služby elektronicky do servisního systému Poskytovatele nebo na podpora@bcvsolutions.eu

Odpovědný zástupce objednatele předá svůj požadavek na provedení služby a zároveň stanovuje stupeň závažnosti incidentu, dle níže uvedených pravidel. Prioritu stanoví oprávněná osoba objednatele při hlášení požadavku. V případě, že oprávněná osoba objednatele stanoví prioritu v rozporu s názorem Poskytovatele, bude priorita upravena.

Naléhavost				
Nízká	C	C	C	
Normální	B	B	C	
Urgentní	A	B	C	
	Kritický	Základní funkce	Malý	Dopad

Kategorizace incidentů

Incidenty kategorie A – kategorie Vysoká

Incidenty kategorie B – kategorie Střední

Incidenty kategorie C – kategorie Nízká

Incidenty kategorie A

Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.

Incidenty kategorie B

Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).

Incidenty kategorie C

Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.

Reakční doba

Pro službu provádění zásahů byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Uchazeč zavazuje zahájit práce na řešení incidentů, dle jejich kategorií a to v následujících termínech:

- Incidentsy kategorie A - nejpozději do 4 pracovních hodin od nahlášení
- Incidentsy kategorie B - nejpozději do 8 pracovních hodin od nahlášení
- Incidentsy kategorie C - nejpozději do konce následujícího pracovního dne od nahlášení

Do reakční doby se nezapočítává doba, kdy je požadována či poskytována oprávněná součinnost od Objednatele a doba, po kterou byly práce se souhlasem Objednatele přerušeny.

Způsob poskytování podpory pro realizaci nových požadavků

Předmětem poskytované služby je řízení a zajištění úspěšného nasazení nově napojovaných aplikací, verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí IdM objednatel.

Odpovědný zástupce objednatel předá svůj požadavek na provedení služby prostřednictvím kontaktních bodů Poskytovatele. Následně je zpětně kontaktován Poskytovatelem a je zkontrolována časová náročnost požadavku a zůstatek disponibilní kapacity pro daný měsíc. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku.

Reakční doba

Pro službu byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řízení změn do **48** pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatel.

Cenová kalkulace

Popis	Cena bez DPH
Cena za 1 měsíc poskytování služeb základní podpory prostředí CzechIdM (service desk)	4 000 Kč
Cena za 4 hodiny disponibilní kapacity v pracovní době za 1 měsíc (1/2 MD / měsíc)	6 000 Kč
Celková cena měsíční podpory	
Cena za 1 hodinu víceprací v pracovní době	1 750 Kč
Cena za 1 hodinu víceprací mimo pracovní dobu	2 500 Kč

Příloha č. 2 – Kontaktní údaje pro nahlášení servisní události

- **Telefonický kontakt** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00
- **Elektronická pošta** - Tento kanál je přístupný Po-Pá 08:00-17:00, kromě plánovaných výpadků služby elektronická pošta.
- **Servis-desk** - Tento kanál je přístupný 24/7, kromě plánovaných výpadků této služby

Zodpovědné osoby na projektu za Objednatele:

Jméno	
Pozice	IT technik
Tel.	774 818 608
E-mail	ondrej.tomasek@uhkt.cz
Jméno	
Pozice	Vedoucí IT
Tel.	774 291 425
E-mail	petr.sevcik@uhkt.cz

VÝKAZ ČINNOSTÍ**Jméno:****Období:** /

Datum	Popis činnosti	Čas
	Celkem	

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

Datum a podpis zákazníka

Datum a podpis konzultanta