

SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu elektronického systému spisové služby,

kterou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb., v platném znění) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb., v platném znění)

Číslo smlouvy objednatele: 0146/2017

Číslo smlouvy poskytovatele: STP/17/72

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

Obchodní název: město Česká Lípa
Sídlo: náměstí T. G. Masaryka 1, 470 01 Česká Lípa
Zastoupené:
ve věcech smluvních: Mgr. Romanou Žateckou, starostkou města
ve věcech technických: Bc. Olgou Janatovou, – vedoucí odboru kancelář tajemníka MěÚ
IČ: 002 60 428
DIČ: CZ00260428
Bank. spojení: č. ú.: 1229-421/0100, KOBA Česká Lípa
Tel: +420 487 881 111
DS: bkfb3p

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: VERA, spol. s r.o.
Sídlo: Lužná 2, 160 00 Praha 6
Zastoupená: Ing. Jiřím Matouškem, jednatelem
IČ: 625 87 978
DIČ: CZ62587978
Bank. spojení: č. ú. 2400431298/2010, Fio banka, a.s., Praha 1
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34140.

jako **poskytovatel** na straně druhé

I. Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb a podpoře provozu elektronického systému spisové služby:

Termín / zkratka	Význam
Zástupce poskytovatele	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: <ul style="list-style-type: none"> • Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Zástupce objednatele	Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: <ul style="list-style-type: none"> • Zadávat požadavky • Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb • Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Administrátor objednatele	Pracovník objednatele – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele.
Uživatel	Jedná se o pracovníky objednatele, kteří jsou odběrateli služeb.
SLA (Service Level Agreement)	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle přílohy č. 1 této smlouvy
Priorita	Nízká, Střední, Vysoká
Doba přijetí	Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
Doba reakce	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku
Doba zásahu	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat objednatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi poskytovatelem a objednatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a objednatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Doba vyřešení	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a objednatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Hodina	Časová jednotka vztahovaná k definované uživatelské podpoře

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je **Poskytování služeb a podpory produktivního provozu elektronického systému spisové služby Města Česká Lípa.**
2. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje elektronického systému spisové služby (dále také jen „eSSS“), tzn. podporu produktivního provozu a maintenance 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 realizaci zakázky „Vytvoření a dodávka nového elektronického systému spisové služby pro město Česká Lípa“ uzavřené dne 31.03.2017.
3. Systém eSSS bude provozován v testovací a produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy v rámci podpory produktivního provozu a maintenance pro objednatele provádět činnosti, 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.
 - eSSS musí umožňovat vzdálený přístup poskytovatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
 - Úpravy programového vybavení eSSS budou zajištěny s dostatečným časovým předstihem před nabytím účinnosti konkrétního právního předpisu, minimálně 5 pracovních dní.
 - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn a nových funkcionalit v elektronické podobě.
 - b) **Podpora produktivního a testovacího systému**
 - Garance vývoje nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
 - Aktualizace translačních souborů pro českou jazykovou mutaci.
 - Aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
 - Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
 - Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
 - Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle konkrétních potřeb objednatele.
 - Metodický dohled a konzultace k praktickým problémům, vyplývajících ze změn, nových zákonů apod.
 - Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
 - Roční audit efektivity využívání eSSS s doporučeními pro zlepšení nebo rozšíření jeho využívání a to na základě zhodnocení stavu dat a pracovních postupů uživatelů.
 - c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
 - Poskytnutí systému HelpDesk k hlášení chyb a požadavků objednatele.
 - Poskytování servisu na výzvu objednatele.
 - Zajištění potřebné součinnosti při obnově eSSS v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
 - 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 změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.

- Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí eSSS a zpracování aktualizace související dokumentace.
 - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
4. Poskytovatel se zavazuje, že v budoucnu poskytne veškerou potřebnou součinnost při integraci nových SW a funkcionalit do eSSS po předání funkční eSSS. Pro integraci s AIS třetích stran využívá nabízený eSSS rozhraní na bázi webových služeb dle Národního standardu elektronického systému spisové služby (dále jen NSESSS).
 5. Na doplněné funkcionality a nové verze podle bodů a), b) a c) tohoto článku se vztahuje záruční doba jako na nově dodané dílo v délce 24 měsíců od podepsání akceptačního protokolu k dané úpravě eSSS. V období následné podpory nahrazuje akceptační protokol elektronické přijmutí zadané funkcionality potvrzením v helpdeskovém systému.
 6. Technickou správu systému a infrastruktury IT města Česká Lípa zajišťuje servisní organizace města Českolipská informační, spol. s r.o., IČ: 250 35 363.
 7. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 4 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

III. Požadavky na služby

1. Systém eSSS je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba je definována v tomto rozsahu:
 - Pondělí, středa 7:00 - 17:00 h
 - Úterý, čtvrtek 7:00 - 16:00 h
 - Pátek 7:00 - 15:00 h
 - Sobota 8:00 - 12:00 h
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy a/nebo vzdáleným přístupem.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 07:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušení poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedeného v příloze č. 3 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na objednatele a pracovníky MěÚ Česká Lípa, 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. Přerušení 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 od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.
6. Neplánované přerušení 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 se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s čl. IV., odst. 5 v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.
10. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
11. 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.
12. Na základě písemného vyžádání objednatele, je poskytovatel povinen písemně předložit Objednateli do 10 pracovních dní údaje o zatížení, využití a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem eSSS, za účelem optimalizace provozu eSSS v oblasti aplikačního a databázového prostředí.
13. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu eSSS poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku IX. 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,
- včasné a kvalitní vykazování dosahované 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 a jejich kompetence 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 a v prostorách MěÚ Česká Lípa, pokud objednatel neurčí jinak.
5. Řízení poskytování služeb
Podklady pro sledování (měření) úrovně poskytovaných prvků služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

Poskytovatel zajišťuje na základě písemné výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. 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 také 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.

VII. Ceny a platby za poskytované služby

1. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy je sjednána ve výši:

280 000,00 Kč bez DPH

58 800,00 Kč DPH (21% DPH)

338 800,00 Kč s DPH

DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.

2. Cena za podporu produktivního provozu a maintenance zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy.
3. Platby budou objednatelem prováděny měsíčně na základě faktur vystavených poskytovatelem na částku rovnající se 1/12 celkové ceny sjednané v této smlouvě. Splatnost jednotlivých faktur bude 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
4. Faktury 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.
5. Faktura (Daňový doklad) musí obsahovat mimo náležitostí podle § 29 zákona o DPH dále tyto náležitosti:
 - a) označení příslušného odboru objednatele, IČ objednatele

- b) **číslo P17V000**
 - c) den splatnosti,
 - d) označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch, kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,
 - e) odvolávka na tuto smlouvu,
 - f) razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení účetního dokladu,
 - g) kopie předávacího protokolu je-li relevantní,
 - h) soupis příloh
6. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.

VIII. Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení 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, 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 **12.000,- Kč** (slovy dvanácttisícikorun českých)
- **střední priority** smluvní pokutu ve výši **6.000,- Kč** (slovy šesttisícikorun českých)
- **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **3.000,- Kč** (slovy třítisícikorun českých)

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

3. V případě nefunkčnosti eSSS dle požadované dostupnosti uvedené v příloze č. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) zaplatit smluvní pokutu ve výši **2.400,- Kč** (slovy dvatisícečtyřístakorun českých), za každé 1 nedodržené procento dostupnosti. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky eSSS (dle odst. 4 a 5 tohoto článku).
4. V případě nefunkčnosti eSSS z důvodu více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního dne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **12.000,- Kč** (slovy dvanácttisícikorun českých), za každý den. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost eSSS (dle odstavce 3 a 5 tohoto článku). V případě souběhu těchto a sankcí uvedených v odst. 5 bude uplatněna sankce dle odstavce 5.
5. V případě nefunkčnosti eSSS z důvodů opakovaných výpadků během kalendářního měsíce se poskytovatel zavazuje za opakované výpadky eSSS (více než 1x během jednoho dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **60.000,- Kč** (slovy: šedesát tisíc korun) za každý opakovaný výpadek. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost eSSS dle odst. 3 a 4 tohoto článku smlouvy. V případě souběhu těchto a sankcí uvedených v odst. 4 bude uplatněna sankce dle tohoto odstavce.
6. V případě výpovědi podané ze strany poskytovatele, dle čl. XII, odst. 3 této smlouvy, se tento zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu v následující výši:
 - a) v případě výpovědi doručené v 49. až 60. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 2.000.000,- Kč (slovy dvě miliony korun českých),

- b) v případě výpovědi doručené v 61. až 72. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 1.500.000,- Kč (slovy jedenmilionpětsettisíckorun českých),
 - c) v případě výpovědi doručené v 73. až 84. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jedenmilionkorun českých),
 - d) v případě výpovědi doručené v 85. až 96. měsíci včetně od data nabytí účinnosti této smlouvy je stanovena sankce ve výši 500.000,- Kč (slovy pětsettisíckorun českých),
- 7. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady.
 - 8. V případě prodlení poskytovatele se splněním povinnosti vyplývající z ustanovení článku XIII. odstavce 10, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíckorun českých) za každý započatý den prodlení.
 - 9. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
 - 10. Sjednané smluvní pokuty smluvní strany shodně považují za přiměřené a dohodnuté ve vztahu ke komplikacím objednatele, které může způsobit pozdní splnění či neprovedení povinností poskytovatele, ke kterým se smluvní pokuty vztahují.
 - 11. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy nezaniká povinnost (dluh), kterou smluvní pokuta utvrzuje.
 - 12. Uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost smluvní strany, která je v prodlení uhradit druhé smluvní straně na její výzvu náhradu škody, která sjednanou výši smluvní pokuty přesahuje.

IX.

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 objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytne informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečí provozu a minimálně současné 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) Umožní 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.
 - e) Poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladnou aktivní součinnost při připojení jakéhokoliv dalšího modulu (SW) požadovaného objednatelům do eSSS za ceny obvyklé v čase a místě plnění.

X.

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. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č. 1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
5. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
6. 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.
7. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem prokazatelného potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

XI. 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 než 1 měsíc nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více než 1 měsíc.
2. 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 prokazatelným oznámením této skutečnosti první straně.
3. Odstoupení od této smlouvy je účinné 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.
4. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

XII. Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze ze strany objednatele vypovědět bez jakékoliv sankce ze strany poskytovatele až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.

2. 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 1. ledna následujícího kalendářního roku.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu lze ze strany poskytovatele vypovědět až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy, přitom však musí objednateli uhradit na jeho výzvu smluvní pokutu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od data prokazatelného doručení výpovědi objednateli. Výše smluvní pokuty je ujednána v čl. VIII, odst. 6 této smlouvy. Po uplynutí 96 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy lze ze strany poskytovatele smlouvu vypovědět bez jakékoliv sankce ze strany objednatele.
4. V případě výpovědi smlouvy iniciované jakoukoli ze smluvních stran poskytovatel poskytne objednateli placenou součinnost pro převod dat z jeho běžícího systému do nástupnického nasazovaného systému. V případě nesplnění této povinnosti poskytovatelem vznikne objednateli právo na zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,-Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).

XIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí nové eSSS objednatelem ve smyslu smlouvy o dílo definované v článku II odst. 2 této smlouvy.
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. 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.
4. Kontaktní osoby obou smluvních stran a jejich kompetence jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy. V případě změny v kontaktních osobách se smluvní strany dohodly na poskytnutí informace o takové změně poskytnuté druhé smluvní straně písemným oznámením.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
6. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
7. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.
8. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.

9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 a § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
10. Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
11. Smluvní strany prohlašují, že obsah této smlouvy obsahuje ujednání o všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si strany stanovili jako předpoklady uzavření této smlouvy.
12. Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
13. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.
14. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Česká Lípa dne 09.03.2017 usnesením č. 934/B/2017.
15. Smluvní strany se dohodly, že obsah této smlouvy bude v plném znění včetně příloh uveřejněn v registru smluv podle z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění obsahu smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
16. Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:
 - a) příloha č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb
 - b) příloha č. 2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. IV.
 - c) příloha č. 3 – Seznam kontaktů
 - d) příloha č. 4 – Seznam neposkytovaných služeb
 - e) příloha č. 5 – Pravidla pro hlášení požadavků
17. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.

V Chlumci nad Cidlinou dne: 31.03.2017

V České Lípě dne: 16.03.2017

.....
Ing. Jiří Matoušek

Poskytovatel

VERA, spol. s r. o.

.....
Mgr. Romana Žatecká

Objednatel

město Česká Lípa

PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Elektronický systém spisové služby je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za kalendářní měsíc. Za nedostupnost je považována nefunkčnost eSSS včetně její částí.

Požadovaná dostupnost eSSS v v kalendářním měsíci je: **97%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A - Vysoká	1	2	4
B - Střední	2	4	8
C - Nízká	4	24	48

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že eSSS nebo její část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelná ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážený problém)**“ znamená neumožnění provozu eSSS nebo její části pouze v určité variantě procesu nebo se jedná o chybu reportu. Funkčnost eSSS nebo její části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatele v rámci poskytované služby HelpDesk.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ znamená menší narušení funkcí eSSS nebo její části nebo znepríjemnění práce uživatele v eSSS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

- Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu eSSS poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. 2 písm. d) této smlouvy.
- Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
 - u vad kategorie A nejpozději do 1 h od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 h nejpozději do 8.00 h následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie B nejpozději do 2 h od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 h nejpozději do 8.00 h následujícího pracovního dne,
 - u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 4 h od nahlášení na HelpDesk.

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 eSSS nebo její části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu eSSS). 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:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 2 h od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 h nejpozději do 10.00 h následujícího pracovního dne.
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 4 h od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 h nejpozději do 10.00 h následujícího pracovního dne.
 - c) u vad kategorie C do 24 h od nahlášení. V případě nahlášení po 18 h začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 h následujícího pracovního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 4 h od zahájení zásahu,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 8 h od zahájení zásahu,
 - c) u vad kategorie C nejpozději do 48 h od zahájení zásahu, pokud nebude dohodnuto s objednatelem jinak.

PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení objednavajícího
 - označení části eSSS, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA Č. 3 - Seznam kontaktů

Support System - Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	+ 420 495 703 212
Telefon GSM brána:	xxx
Fax:	xxx
E-mail:	hotline@vera.cz

Zástupce poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Jiří Peterka	Obchodně		+420 722 427 640	jiri.peterka@vera.cz
Ing. Miroslav Bublík	Vedoucí projektu	+420 495 703 211	+420 725 765 833	miroslav.bublik@vera.cz
Mgr. Jan Stodola	Specialista eSSS	+420 495 703 211	+420 725 476 188	jan.stodola@vera.cz
Mgr. Aleš Hrazděra	Specialista IT	+420 495 703 211	+420 606 049 836	ales.hrazdera@vera.cz

Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Bc. Olga Janatová	Vedoucí OKT	+420 487 881 274	+420 731 435 390	janatova@mucl.cz
Helena Vondrová	Referent spisovny MěÚ	+420 487 831 234	+420 730 840 184	vondrova@mucl.cz
Zaměstnanec pověřený tajemníkem MěÚ (správce eSSS)
Jiří Kratochvíl	Specialista IT/ČLIS	+420 487 881 232	+420 731 683 671	kratochvil@mucl.cz
Pavel Mojtek	Specialista IT/ČLIS	+420 487 881 232	+420 731 435 045	mojtek@mucl.cz

PŘÍLOHA Č. 4 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky (prostřednictvím své servisní organizace Českolipská informační, spol. s r. o.), případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

Seznam neposkytovaných služeb		
Číslo	Název služby	Popis služby
1.	Datové komunikace	Objednatel má zajištěn provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel má zajištěnu podporu, údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – počítačů, notebooků a jejich periferií.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel má zajištěnu podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – diskových polí, zálohovací systém atd.
4.	Zálohování dat	Objednatel má zajištěno zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s platnými plány zálohování.

PŘÍLOHA Č. 5 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese: <https://www.helpdesk.vera.cz/ih/ihzakaznik>
2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo +420 495 703 212 poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli 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 stanice. 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:
 - o hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - o zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - o zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - o zadávání námětů a připomínek
 - o rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele 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. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel 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 7:00 do 17:00 h telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k eSSS:
 - o obecné konzultace
 - o konkrétní konzultace postupu nebo použití eSSS
 - o konkrétní konzultace související s nastavením eSSS nebo její části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty atd.)
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 3 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 uvedeném telefonním čísle poskytovatele.