

MĚSTO FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM		
EVIDENČNÍ ČÍSLO		
477	2019	07A
poř. číslo	rok	z.č. r.č.

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“)

Město Frenštát pod Radhoštěm

se sídlem:

nám. Míru 1, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm

zastoupené ve věcech smluvních:

Ing. Miroslav Halatin, starosta

zastoupené ve věcech zakázky

a ve věcech technických:

informatik

informatik

IČ:

00297852

DIČ:

CZ00297852

bankovní spojení:

KB, a.s., pobočka Frenštát pod Radhoštěm

číslo účtu:

dále jako „objednatel“

a

AUTOCONT a.s.

se sídlem:

Hornopolská 3322/34, 702 00

Ostrava-Moravská Ostrava

IČ:

04308697

DIČ:

CZ04308697

zastoupený ve věcech smluvních:

Jindřich Zimola, ředitel regionálního centra

zastoupený ve věcech technických:

bankovní spojení:

Česká spořitelna a.s.

číslo účtu:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 11012.

dále jako „poskytovatel“

společně také "smluvní strany".

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Mezi poskytovatelem a objednatelům byla dle výsledku zadávacího řízení na realizaci zakázky „Technologické centrum pro město Frenštát pod Radhoštěm - upgrade“ uzavřena smlouva o dílo, jejímž předmětem je dodávka hardware (dále jen „HW“) a software (dále jen „SW“) pro upgrade Technologického centra města Frenštát pod Radhoštěm (dále jen „TC“), jejich montáž, instalace a další implementace do IT prostředí objednatelů a dále specifikované služby v ostrém provozu Technologického centra, jakož i poskytnutí oprávnění k užívání software (licence) (dále jen „smlouva o dílo“).
2. Smluvní strany touto smlouvou sjednávají poskytování servisních služeb k předmětu smlouvy o dílo uvedenému v odst. 1 tohoto článku.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je úprava pravidel pro poskytování služeb technického charakteru k SW a licencím, tj. zajištění technické podpory a maintenance na SW po dobu udržitelnosti (po dobu 5 let od předání SW a licencí), zajištění veškerého upgrade vč. legislativního upgrade a distribuce v ceně technické podpory na dodávaný SW. Poskytovatel se tímto zavazuje k poskytování služeb technického charakteru k SW, tj. k zajištění technické podpory a maintenance na SW po dobu udržitelnosti (po dobu 5 let od předání SW a licencí) poskytovat servisní služby spočívající v metodické a technické podpoře, hotline, help desk, update, upgrade s cílem operativního odstranění problému, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u nabyvatele, a dále k zajištění veškerého upgrade vč. legislativního upgrade a distribuce.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas servisní služby NBD onsite na dodávky dodané dle smlouvy o dílo v délce 60 měsíců ode dne předání díla objednateli a objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

3. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby jsou poskytovány zejména následujícím způsobem:
 - prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení
 - prostřednictvím konzultací poskytnutých telefonicky, emailem nebo prostřednictvím videokonference
 - prostřednictvím pracovníka poskytovatele přímo na pracovišti objednatele.
2. Požadavky na technickou podporu a servisní zabezpečení jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

4. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel odpovídá objednateli:
 - a) za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb a za dodržování platných technických norem a dalších předpisů souvisejících se servisem IT,
 - b) za škody na majetku objednatele vzniklé protiprávním či neodborným jednáním pracovníků zhotovitele a porušením platných předpisů a norem, používáním přístrojů a prostředků neodpovídajících platným normám,
 - c) za dodržování vnitřních pokynů a směrnic objednatele stanovících provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu pracovníků v prostorách a zařízeních objednatele,
 - d) za odevzdání všech věcí nalezených vlastními pracovníky na místech výkonu servisu IT pověřeným pracovníkům objednatele,
 - e) za poskytnutí informací pověřeným pracovníkům objednatele při zjištění závad v prostoru výkonu servisu IT,
 - f) za dodržování platných právních předpisů zejména na úseku ochrany osobních údajů.
2. Objednatel se zavazuje:
 - a) poskytovat zhotoviteli v rámci provádění sjednaných prací a služeb bezúplatně elektrickou energii,

- b) zajistit přístup pracovníků zhotovitele ke všem zařízením, na které se vztahuje ustanovení této smlouvy, za účelem provádění servisu IT.

5. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB, FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Sjednaná cena za řádný výkon servisu IT podle této smlouvy činí 391 200,00 Kč bez DPH.
Tato cena představuje cenu za poskytování servisních služeb v délce 36 měsíců ode dne předání díla objednateli a uplynutí 2 let již poskytovaného servisu, tj. za poskytování servisních služeb po dobu 3.,4. a 5. roku trvání záruky díla dle smlouvy o dílo.
2. Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové a hardwarové vybavení. Za poskytování služeb tak poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.
3. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.
4. Cenu za poskytování servisních služeb se objednatel zavazuje platit na základě faktury vystavené poskytovatelem za každý kalendářní rok, a to vždy do konce 1. čtvrtletí příslušného kalendářního roku.
5. Splatnost faktury — daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 14 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.

6. ŘEŠENÍ VZNIKLÝCH CHYB A PŘIPOMÍNEK (REKLAMACE VAD)

1. Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro nabyvatele po dobu udržitelnosti projektu (tj. 5 let od předání SW) metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u nabyvatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Všechny formy podpory budou poskytovány v pracovní době.
2. Připomínky a chyby je nabyvatel povinen uplatňovat - hlásit prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu chyby a kdy a za jakých okolností se chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Nabyvatel dále uvede požadavek na odstranění chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí

k odstranění chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti chyby podle tabulky níže:

Závažnost chyby	Definice závažnosti chyby	Doba odezvy (od nahlášení)	Doba vyřešení problému od nahlášení	Řešení dle bodu 3 tohoto článku
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	4 hodiny v rámci pracovní doby Po – Pá 06 – 18 hod	2 pracovní dny	a
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	24 hodin v rámci pracovní doby	10 pracovních dnů	a, b
C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dní	20 pracovních dnů	a, b
D	Námět na rozvoj IS	10 pracovních dnů	30 pracovních dnů	b, c

Pracovní dny jsou počítány ode dne následujícího od zadání hlášení.

3. Řešením se ve smyslu této smlouvy rozumí:
 - a) odstranění chyby aplikace nebo lokalizace jiné závady mimo vliv poskytovatele (např. závada hardware). Opravy chyb SW bude provádět poskytovatel do aktualizované verze,
 - b) poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
 - c) poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí SW.
4. Poskytovatel řeší nahlášené chyby a připomínky dle priorit dohodnutých písemně nebo e-mailem mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti chyby stanovené v bodě 2 tohoto článku.
5. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v bodě 2 tohoto článku.
6. Poskytovatel se zavazuje vyřešit problém, tj. odstranit chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v bodě 2 tohoto článku.

7. SMLUVNÍ SANKCE



1. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody a nemajetkové újmy, které vzniknou objednateli v důsledku porušení této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel je povinen nahradit takto vzniklou škodu a nemajetkovou újmu v plném rozsahu, včetně případných sankcí udělených objednateli orgány veřejné moci, jejichž příčinou bylo porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy.

2. Dostane-li se objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele se zahájením řešení zásahu vedoucího k odstranění chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v čl. VI. odst. 2 této smlouvy má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,-Kč za každý započatý den prodlení

8. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou, a to na dobu trvání záruční doby dle smlouvy o dílo.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - a) byl-li pravomocně zjištěn úpadek poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku poskytovatele;
 - b) jestliže poskytovatel nevyřeší incident objednatele, který brání objednateli v řádném užívání díla, a to ani v objednatelově dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti poskytovatele za škodu a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.

9. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

1. Obě strany se zavazují v průběhu platnosti smlouvy spolupracovat při realizaci jejího předmětu plnění.
Kontaktními osobami poskytovatele jsou:
 - Dispečink (kontakt bude upřesněn)Kontaktními osobami objednatele jsou:
 - 
 - 
2. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, které jí náleží. Rovněž se zavazují utajit znalosti a informace z oblasti druhé smluvní strany, a to jak během trvání smlouvy, tak i po jejím skončení, pokud tomu nebrání platný právní předpis.
3. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany objednatele se považuje opakované prodlení s placením smluvní ceny nebo její části. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany poskytovatele se považuje opakované poskytování nekvalitních prací a služeb, na které byl poskytovatel opakovaně bezvýsledně písemně upozorněn.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně předmětu této smlouvy.
3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze na základě písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
4. Veškeré přílohy této smlouvy jsou její neoddělitelnou součástí.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění této smlouvy v Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí objednatel a informuje o tom poskytovatele. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v Registru smluv. Současně bere poskytovatel na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do tří měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel jedno vyhotovení.
7. Doložka platnosti právního jednání:
Smlouva je uzavřena na základě rozhodnutí Rady města Frenštát pod Radhoštěm ze dne 30.10.2019, usn. č.658/26/RM/2019.

Ve Frenštátě pod Radhoštěm, dne

V Ostravě, dne

.....
za objednatele

Ing. Miroslav Halatin
starosta

.....
za zhotovitele

Jindřich Zimola
ředitel regionálního centra

Požadavky na technickou podporu a servisní zabezpečení:

- servisní a technická podpora v režimu L2, tzn. podpora lokálního IT týmu
- systém servisní podpory musí poskytovat přehled o nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení
- dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 hod. (preferován je ServiceDesk)
- dostupnost HotLine v režimu min. 5 x 8 hod.
- zajištění vzdáleného dohledu nad klíčovými prvky dodané infrastruktury nad jejich hlavními provozními parametry
- proaktivní pravidelná měsíční kontrola hlavních provozních parametrů v rozsahu min. 4h za měsíc

Minimální rozsah podporovaných prvků serverové/síťové infrastruktury:

- podpora správy nabízené LAN infrastruktury
- podpora nabízeného HW, poskytování aktualizací apod.
- podpora nastavení, aktualizace a správa nabízeného virtualizačního SW
- podpora nastavení, aktualizace a správa nabízeného SdS
- podpora nastavení, aktualizace a správa nabízeného zálohovacího SW
- podpora nastavení, aktualizace a správa nabízeného bezpečnostního řešení
- podpora nastavení OS ve vztahu k zálohování nebo virtualizaci
- spolupráce na nastavení OS ve vztahu ze SW dodaného třetí stranou

Místo plnění:

Městský úřad Frenštát pod Radhoštěm, nám. Míru 1, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm

