

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ust. § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“)

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Město Nové Město na Moravě

Sídlo: Vratislavovo náměstí 103

Zastoupený starostou panem Michalem Šmardou

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 1224751/0100

IČO: 00294900

DIČ: CZ00294900

Tel: 566 598 300

Fax: 566 598 305

E-mail: posta@nmnm.cz

ID datové schránky: y67bvir

(dále jen „*Objednatel*“)

Poskytovatel: K-net Technical International Group s.r.o.

Sídlo: Antonínská 20, 602 00 Brno

Zapsaná v OR vedeném v Brně, oddíl C, vložka 10425

Zastoupen: Ing. Tomášem Knettigem

Bankovní spojení: GE Money Bank a.s.

č. účtu: 107603514/0600

IČO: 47916745

DIČ: CZ699001418

Tel: 548 220 150

Fax: 548 220 151

E-mail: info@k-net.cz

ID datové schránky: 7f45gw3

(dále jen „*Poskytovatel*“)

II. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Nové moderní technologie v Novém Městě na Moravě“, ev. č. veřejné zakázky ve věstníku veřejných zakázek: 491246 (dále jen „*veřejná zakázka*“). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky.
2. 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. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.

3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.
4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže být nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.
5. Tato smlouva navazuje na Smlouvu o dílo uzavřenou dne ...~~17.12.2014~~^{17.12.2014} mezi Městem Nové Město na Moravě, IČO: 00294900, se sídlem Vratislavovo náměstí 103, Nové Město na Moravě, PSČ 592 31 (dále jen „*Město Nové Město na Moravě*“) a Poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „*smlouva o dílo*“).
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „*dílo*“). Realizace díla je spolufinancována formou účelové dotace v rámci Integrovaného operačního programu pro projekt s názvem: „Nové moderní technologie v Novém Městě na Moravě“, prioritní osa IOP: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě - Cíl Konvergence, registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/22.09389 (dále též jen „*projekt*“). Zadávací řízení veřejné zakázky bylo realizováno v souladu s pravidly v předchozí větě uvedeného Integrovaného operačního programu.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „*servisní služby*“.
3. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost informačního systému (dále jen „*IS*“), jež je předmětem díla dle smlouvy o dílo ze dne ...~~17.12.2014~~^{17.12.2014}..., byla alespoň 99,5% po dobu pracovní doby objednatele. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

IV. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.
3. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v pracovní době objednatele. Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „**reakční doba**“ nebo „**reakce**“) a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „**doba vyřešení**“). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
5. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.
6. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím nahlášení emailem Poskytovatele na adrese: Helpdesk@k-net.cz bude stanovena kategorie incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. **hotline** - dostupnost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce) na tel. číslo 601 507 555 musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu Helpdesk@k-net.cz
7. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.
8. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v evidenci do stavu „Vyřešeno“ (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24 hod. od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v evidenci do stavu „Uzavřeno“ (či do stavu obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24 hod., že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

V. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy smluvní cenu ve výši 18000 Kč bez DPH za 1 kalendářní rok
2. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny bez DPH.
3. K ceně plnění bude připočtena DPH v příslušné výši dle platných právních předpisů účinných v okamžiku poskytování servisních služeb.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí.
2. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.
3. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o

dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), náležitosti stanovené § 435 občanského zákoníku a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.

4. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
5. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.
6. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatel takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VII. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel se v této souvislosti zavazuje dodržovat povinnosti vyplývající mu ze smlouvy o dílo uzavřené dne19.12.2014... v části týkající se pojištění po celou dobu poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.
3. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb subdodavatelí. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.
4. Poskytovatel je povinen provádět servisní služby subdodavatelem, pokud jím ve své nabídce podané v zadávacím řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů. Pokud ze závažných objektivních důvodů nebude Poskytovatel schopen zajistit, aby se takový subdodavatel podílel na poskytování servisních služeb, je Poskytovatel oprávněn takového subdodavatele nahradit jiným subdodavatelem pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatel. Subdodavatel nahrazující původního subdodavatele musí prostřednictvím Poskytovatele prokázat stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný subdodavatel. Objednatel nesmí změnu subdodavatele se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaný subdodavatel odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
5. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb respektovat a dodržovat pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel zejména odpovědnost za škodu a nemajetkovou újmu, která v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikla.
6. Objednatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování servisních služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro poskytování servisních služeb dle této smlouvy.
7. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat od Objednatele posunutí stanovených termínů o dobu, po kterou nemohl Poskytovatel poskytovat servisní

služby dle této smlouvy z důvodu neposkytnutí součinnosti. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět.

8. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
9. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.
10. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
11. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných servisních služeb. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele.
12. Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Objednatele se jednání bude účastnit Zbyněk Grepl, e-mail: zbynek.grepl@meu.nmm.cz, tel.: +420 566 598 390 , případně další osoby určené Objednatelem ve vztahu k programu jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání oprávněná osoba Ing. Tomáš Knettig, e-mail: info@k-net.cz, tel.: +420 548 220 150 a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
 - a. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů
 - b. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
 - c. Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb

VIII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu od převzetí díla objednatel dle smlouvy o dílo do doby uplynutí záruky na dílo dle smlouvy o dílo.
2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 občanského zákoníku) od této smlouvy písemně odstoupit:
 - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
 - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.
4. Jestliže Objednatel nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.

5. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.
6. Smluvní strany nejsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět.

IX. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A 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. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle čl. III odst. 3 smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - a) 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 99,2 %;
 - b) 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 99,2 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 98,5 %;
 - c) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 98,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 97 %;
 - d) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 97 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
 - e) 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost IS nedosáhne hodnoty 95 %.
4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Smluvní strany nemají nárok na náhradu škody, která jim vznikla porušením povinnosti k níž se vztahuje smluvní pokuta.
6. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury.

X. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.
2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.
3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k

informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.

4. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle *Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření a manuál vizuální identity IOP*. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Objednatel povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat.
5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházel, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace servisních služeb

V Novém Městě na Moravě

dne 17. 12. 2014



Michal Šmarda
Město Nové Město na Moravě



V Brně

dne

4. 12. 2014



Ing. Tomáš Knettig
K-net Technical International Group s.r.o.

Příloha č. 1 Specifikace servisních služeb

1. SEZNAM ZKRATEK A POJMŮ

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesku.
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Helpdesku do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
IS	Informační systém
LAN	Local Area Network (lokální síť)
SW	Software
UPS	Záložní zdroj elektrické energie pro případ výpadků dodávek el. energie (Uninterruptible Power Supply/Source)

2. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN

Smluvní strany se dohodly na následujících prostředcích komunikace v závislosti na kategorii servisních služeb:

Maintenance	prostřednictvím e-mailu
Technická podpora	požadavky (REQ) e-mail
Řešení incidentů	ostatní - hotline dobu pracovní doby objednatel Evidence, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení incidentu e-mail

Pověřenou osobou Objednatele je:

Zbyněk Grepl, tel.: 566 598 390, e-mail: zbynek.grepl@meu.nmm.cz

Pověřenou osobou Poskytovatele je: *(doplň uchazeč)*

Ing. Petr Nepustil, tel.: 548 220 150, e-mail: petr.nepustil@k-net.cz

Webová adresa Service desk Poskytovatele: *(doplň uchazeč)*
<http://Klientzone.k-net.cz>

3. MAINTENANCE

Servisní služby zahrnují Maintenance (pravidelná údržba). Ta je dle této smlouvy realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen **Maintenance**). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele typicky pomocí vzdáleného přístupu.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost IS.

Metodika provádění aktualizací, upgrade, příp. oprav musí zajistit, že nebude narušena řádná funkce aplikačního vybavení.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- aplikace opravných balíčků;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- kontrola funkcí IS;
- aktualizace a upgrade SW a firmware;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- metodika projektového řízení a vývoje metodiku doplní uchazeč dle svých zvyklostí.
- vedení dokumentace o stavu IS;
- provoz hotline.

4. ŘEŠENÍ INCIDENTŮ

Kategorie incidentů:

Kategorie	Popis
A	Situace, kdy dílo nebo část díla je zcela nefunkční, neumožňuje práci uživatelů s IS a IS nelze používat.
B	Situace, kdy dílo nebo část díla je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně díla nebo jeho části, na niž je Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
C	Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo.

V následující tabulce jsou pak pro jednotlivé úrovně servisních služeb definovány reakční doba a doba vyřešení dle jednotlivých kategorií incidentů.

Úroveň servisních služeb:

A		B		C	
Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
4 hod	12 hod	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů

5. METODIKA VÝPOČTU DOSTUPNOSTI IS

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti IS bude využita měsíční suma výpadků IS v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

Pro výpočet skutečně dosažené dostupnosti IS se pak použije následující vzorec:

$$\text{dostupnost IS} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100 \%$$

T_S značí celkový počet hodin, po které má být v daném kalendářním měsíci IS provozován, s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

T_N značí celkový počet hodin, po které byl IS nedostupný nebo neplnil svoji funkci (viz. kategorie A incidentu), s výjimkou doby oprávněného omezení provozu IS.

Do měsíční nedostupnosti IS nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady IS vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí IS, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- b) IS je změněn nebo upraven na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
- c) V případě zásahu vyšší moci.
- d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků IS nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
- e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.
- f) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti IS Objednatelem delší než 30 minut.