



Článek II. Úvodní ustanovení

SERVISNÍ SMLOUVA

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

Článek I. Smluvní strany

1. Město Olešnice

Se sídlem: Náměstí Míru 20, 679 74 Olešnice
Zástupce: PaedDr. Zdeněk Peša, starosta
IČ: 002 80 755
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

(dále jen „objednatel“)

a

2. K-net Technical International Group s.r.o.

Se sídlem: Antonínská 20, 602 00 Brno
Zástupce: Ing. Tomáš Knettig
IČ: 47916745
DIČ: CZ699001418
Bankovní spojení: GE Money Bank a.s.
Číslo účtu: 107603514/0600
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u soudu v Brně, oddíl C, vložka 10425

(dále jen „poskytovatel“)

Článek II. Úvodní ujednání

1. Předmět smlouvy je realizován v rámci projektu: „Centrální místo ICT služeb města Olešnice“, registrační číslo projektu: CZ.1.06/2.1.00/22.09516, podpořeného v rámci Integrovaného operačního programu.
2. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka prodávajícího ze dne 18.6.2015 podaná v rámci realizace podlimitní veřejné zakázky na dodávky s názvem „Dodávka a implementace komponent ICT“, zadávanou dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a v rámci Příručky pro žadatele a příjemce pro oblast intervence 2.1, verze 1.2.
3. Tato smlouva navazuje na Kupní smlouvu uzavřenou mezi Objednatel a Poskytovatelem, na základě výsledků stejného zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „Kupní smlouva“).
4. Poskytovatel se tímto zavazuje k poskytování servisních služeb uvedených v čl. III této servisní smlouvy a kupující se zavazuje tyto servisní služby převzít a zaplatit za ně cenu dohodnutou v ust. čl. V. této servisní smlouvy.
5. 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.
6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle Kupní smlouvy (dále jen „díl“), realizované na základě stejné veřejné zakázky a stejné nabídky uvedené v odstavci 2, Článku II.

Článek III. Předmět plnění

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. Předmětem této servisní smlouvy je zajištění servisních služeb informačního systému (díla), (dále jen „IS“), dodaného dle kupní smlouvy.
3. Servisními službami se rozumí, tj. poskytovatel se zavazuje k:
 - a. zajištění provozování IS ve stanovené dostupnosti, včetně zajištění případných oprav a obnovu dat ze záložních kopií
 - b. pravidelná údržba IS
 - c. aktualizace a upgrade IS
 - d. zálohování dat IS
 - e. vedení dokumentace stavu a konfigurace IS
 - f. provozování systému ServiceDesk a telefonní linky Hotline pro hlášení incidentů a problémů
 - g. řešení incidentů a problémů IS.
4. Bližší specifikace servisních služeb je přílohou č. 2 této smlouvy.



5. Provozní doba informačního systému a všech jeho prvků a služeb je stanovena na pracovní dny od 7:00 do 17:00 hod.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost IS, byla alespoň 99,5% . Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 3 této smlouvy.
7. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění.
8. Řešení incidentů:

- a. Identifikaci příčiny incidentu a jeho odstranění provádí poskytovatel. Objednatel poskytuje poskytovateli nezbytnou součinnost.
- b. Incident je uzavřen okamžikem potvrzení jeho vyřešení ze strany objednatele. (V případě prodlení s potvrzením ze strany objednatele se má za to, že řešení incidentu je potvrzeno po 8 hod po oznámení vyřešení.)
- c. Incident je uzavřen také okamžikem potvrzení ze strany objednatele o jeho přeřazení do nižší kategorie. (Původní incident je uzavřen a je zakládán nový incident s nižší prioritou.)
- d. Pro potřeby určení naléhavosti incidentu jsou stanoveny 3 priority:
 - i. urgentní (A) - užívání IS nebo některých jeho prvků či služeb nezbytných k zajištění chodu klíčových procesů objednatele je znemožněno nebo omezeno a vykonávání dotčených procesů nelze odložit ani zajistit náhradním způsobem.
 - ii. prioritní (B) - užívání IS nebo některých jeho prvků či služeb nezbytných k zajištění chodu klíčových procesů objednatele je znemožněno nebo omezeno, ale vykonávání dotčených procesů lze zajistit náhradním postupem.
 - iii. standardní (C) - ostatní požadavky
- e. Pro řešení incidentů jsou stanoveny tyto mezní lhůty:

priorita incidentu	reakční doba	dobu vyřešení
A	4 hod	12 hod
B	8 hod	24 hod
C	NBD	7 dnů

- f. Časy uvedené v reakční době a době vyřešení incidentu jsou počítány v provozní době služby.
9. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb subdodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje všech subdodavatelů podílejících se na provádění servisních služeb.

Článek IV. Doba a místo dodání

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby v místě dodání díla: Městský úřad, Náměstí Míru 20, 679 74 Olešnice.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování servisních služeb dnem předání díla dle kupní smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby po dobu 5 let (60 měsíců od předání díla).

Článek V. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za servisní služby poskytované dle článku III. této smlouvy cenu ve výši:

Cena bez DPH:	469 055,00 Kč
21 % DPH:	98 501,55 Kč
Cena celkem vč. DPH:	567 556,55 Kč

2. Cena servisních služeb zahrnuje cenu zajištění provozu IS v provozní době, cenu opravných balíčků, profylaktické údržby, preventivní údržby, aktualizací IS dle změn právních předpisů, aktualizací a upgrade SW a firmware, cenu dopravy, cenu instalačních a servisních prací produktů dodaných dle kupní smlouvy, dále vedení dokumentace, vedení projektu, provozování systému ServiceDesk, řešení incidentů a problémů na produktech dodaných dle kupní smlouvy.
3. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že sazba a výše DPH bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
4. Cena za poskytování servisních služeb, včetně příslušné DPH bude uhrazena objednatelem poskytovateli na základě faktury, kterou zašle poskytovatel objednateli vždy po uplynutí kalendářního čtvrtletí.
5. Faktury jsou splatné do 30 (třiceti) kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli.
6. Účetní daňový doklad (faktura) musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.
7. Daňový doklad bude, kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy, obsahovat přesné označení projektu, ze kterého je veřejná zakázka financovaná (registrační číslo projektu - CZ.1.06/2.1.00/22.09516, název projektu – „Centrální místo ICT služeb města Olešnice“).
8. Povinnost zaplatit cenu servisních služeb je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.



Článek VI. Odpovědnosti a povinnosti smluvních stran

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. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.
6. 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.
7. Smluvní strany nejsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět.

Článek VII. Sankce

1. V případě, že se poskytovatel dostane do prodlení s reakční dobou na incidenty priority A nebo B dle článku III, bodu 8. této smlouvy, je objednatel oprávněn vyžadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
2. V případě, že se poskytovatel dostane do prodlení s dobou vyřešení na incidenty priority A dle článku III, bodu 8. této smlouvy, je objednatel oprávněn vyžadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
3. V případě, že objednatel neoprávněně zařadí incident do priority A dle článku III, bodu 8. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn vyžadovat po objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč za každé neoprávněné zařazení incidentu.
4. Pro případ prodlení se zaplacením kupní ceny sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
5. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to v plné výši.

Článek VIII. Závěrečná ujednání

1. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. V otázkách, které tato smlouva výslovně neupravuje, se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, popř. dalšími obecně závaznými právními předpisy.
3. Neplatnost některého ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost celé smlouvy.
4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy pro její podstatné porušení poskytovatelem, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí:
 - jestliže poskytovatel nevyřeší incident objednatel, který brání objednateli řádnému užívání díla, a to ani v objednatelově dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě prodloužení objednávky s úhradou ceny servisních služeb delším než 60 dní.
6. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně a nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení druhé smluvní straně.
7. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatel 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.
8. Poskytovatel bere na vědomí, že je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly v souladu s ust. § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, ve znění pozdějších předpisů.
9. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje umožnit všem subjektům oprávněným k výkonu kontroly projektu, z jehož prostředků je dodávka hrazena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním zakázky, a to po dobu danou právními předpisy ČR k jejich archivaci (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, a zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty).
10. Poskytovatel se zavazuje umožnit v rámci kontroly právo přístupu řídicím orgánům i k těm částem nabídek, smluv a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (zejména jako obchodní tajemství, utajované skutečnosti) za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (zejména § 11 písm. c) a d), § 12 odst. 2 písm. f) zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole, ve znění pozdějších předpisů.
11. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje povinností uchovávat veškeré dokumenty související s realizací projektů v souladu s právními předpisy ČR a Evropského společenství, nejméně však do roku 2025.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že kupující je zavázán dodržet požadavky na publicitu v rámci programů strukturálních fondů stanovené v čl. 9 nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a Pravidel pro publicitu v rámci ERDF a Integrovaného operačního programu, a to ve všech relevantních dokumentech, tj. zejména ve všech smlouvách a dalších dokumentech vztahujících se k předmětu plnění.

13. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí osobě.
14. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
15. Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s povahou originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž kupující a prodávající obdrží po jednom vyhotovení.
16. Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory budou řešit především vzájemným společným jednáním s cílem dosáhnout smírného řešení sporu.
17. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, s jejím obsahem souhlasí, smlouva je v souladu s jejich skutečnou a svobodnou vůlí, na důkaz čehož připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

Přílohy:

- Příloha č. 1 - Seznam zkratk a pojmů
- Příloha č. 2 - Specifikace servisních služeb
- Příloha č. 3 - Metodika výpočtu dostupnosti IS
- Příloha č. 4 - Vzájemná komunikace

V Olešnici dne 17.7.2015

MĚSTO
679 74 OLEŠNICE
okres Blansko
IČO: 00280755
DIČ: CZ00280755
(1)

za Objednatele Paola Dv. Zlátník PEŠA
STALOŠTA

V Brně dne 15.7.2015



**K-net Technical
International
Group** ©
Olomoucká 168/170
627 00 Brno

za Poskytovatele: Ing. Tomáš Knettig, Jednatel

Příloha č. 1 - Seznam zkratk a pojmů

Pro potřeby servisní smlouvy a jejích parametrů a komunikace mezi objednatelem a poskytovatelem budou používány následující pojmy:

Pojem	Výklad
doba vyřešení	doba od nahlášení incidentu prostřednictvím ServiceDesku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu objednatelem
dostupnost	schopnost prvku nebo služby plnit svojí určenou funkci ve stanovený okamžik nebo během stanoveného období Poznámka: Dostupnost je obvykle vyjádřena jako podíl doby, po kterou je služba skutečně dostupná pro účely byznysu a dohodnuté provozní doby služby
HW	hardware
incident	specifická a identifikovaná událost obvykle spojená s výpadkem poskytované služby nebo její části anebo se snížením její garantované kvality
informační systém	množina jednoho nebo více počítačů (HW), s nimi spojeného software, periferních zařízení, terminálů, lidské obsluhy, fyzických procesů, prostředků pro přenos informací atd., které tvoří autonomní celek schopný provádět zpracování informací anebo jejich přenos
IS	informační systém (Information System)
LAN	lokální síť (Local Area Network)
NBD	následující pracovní den od doby nahlášení incidentu
problém	neznámá příčina jednoho nebo více incidentů nebo událost, která způsobuje nebo může způsobit incident
reakční doba	doba od nahlášení incidentu prostřednictvím ServiceDesku do okamžiku zahájení řešení incidentu ze strany poskytovatele
SLA	dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement) - tato servisní smlouva
SW	software
UPS	záložní zdroj napájení (Uninterruptible Power Supply)

Příloha č. 2 - Specifikace servisních služeb

Servisní služby zahrnují:

- zajištění provozování IS ve stanovené dostupnosti, včetně zajištění případných oprav a obnovu dat ze záložních kopií
- pravidelná údržba IS (profylaktická údržba IS a preventivní údržba IS):
 - a) je poskytovatelem realizována minimálně 1x měsíčně
 - b) bude prováděna dle pokynů objednatele
 - c) údržbu bude poskytovatel provádět tak, co nejvíce zamezil vzniku možných incidentů
- aktualizace a upgrade IS:
 - a) aktualizace SW a firmware - funkční aktualizace
 - b) instalace opravných balíčků - bezpečnostní aktualizace
 - c) poskytovatel zajistí, že vlastnosti díla budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS
 - d) zajištění souladu s požadavky právních předpisů (vedení agend dle požadavků předpisů)
 - e) bude probíhat vždy po dohodě s objednatelem
- zálohování dat IS:
 - a) dle objednatelem schváleného zálohovacího plánu
 - b) maximální doba obnovy ze zálohy je stanovena na 24 hodin
 - c) maximální doba ztráty dat je stanovena na 24 hodin
 - d) zálohy budou ukládány mimo provozní IS
- vedení dokumentace stavu a konfigurace IS
 - a) dokumentace konfigurace IS - jednotlivé prvky a jejich propojení
 - b) vedení evidence SW licencí
 - c) dokumentace nastavení jednotlivých komponent IS
- monitorování dostupnosti a funkčnosti komponent a služeb IS
 - a) měření dostupnosti jednotlivých komponent v pravidelných intervalech
 - b) rozhraní s výstupy dostupné pro objednatele
- provozování systému ServiceDesk a telefonní linky Hotline pro hlášení incidentů a problémů
 - a) aplikace ServiceDesk bude v provozní době služby dostupná všem pracovníkům objednatele
 - b) veškeré požadavky objednatele a úkony poskytovatele budou evidovány v aplikaci ServiceDesk
 - c) služba HotLine bude umožňovat příjem hlášení v českém jazyce na telefonním čísle dostupném provozní době služby, příjem hlášení bude zajištěn lidskou obsluhou
- řešení incidentů a problémů IS

Příloha č. 3 - Metodika výpočtu dostupnosti IS

Informační systém objednatele provozovaný poskytovatelem je považován za dostupný, pokud všechny prvky nebo služby plní svojí určenou funkci ve stanovené době (provozní doba).

Výchozí předpoklady:

- Pro potřebu výpočtu dosažené dostupnosti IS bude využíván měsíční časový rámeček.
- Do doby nedostupnosti se nezapočítávají:
 - plánované odstávky nepřesahující 4 hod za den, oznámené poskytovatelem minimálně 5 pracovních dní předem.
 - výpadky způsobené vyšší mocí.
 - výpadky způsobené nebo zaviněné objednatelem.

Výpočet dostupnosti:

$$\text{dostupnost} = \frac{t_p - t_n}{t_p} \cdot 100 [\%]$$

t_p ... *provozní doba [hod]*
 t_n ... *doba nedostupnosti [hod]*

- Provozní doba - je celková doba v hodinách, po kterou měl být v daném měsíci IS provozován.
- Doba nedostupnosti - je celková doba v hodinách, po kterou IS neplnil stanovenou funkci v provozní době daného měsíce.

Příloha č. 4 - Vzájemná komunikace

Pro potřeby této servisní smlouvy se stanovují následující kontakty na straně poskytovatele:

- Telefon (hotline): 800 100 278
- E-mail (hotline): Helpdesk@k-net.cz
- Adresa aplikace pro zadávání požadavků (ServiceDesk): <https://klientzone.k-net.cz>

Odpovědní zástupci, kteří jsou oprávněni jednat a rozhodovat ve věci plnění Smlouvy:

- Za poskytovatele:
 - Jméno: Ing. Petr Nepustil
 - Telefon: +420 734 686 014
 - E-mail: petr.nepustil@k-net.cz
- Za objednatele:
 - Jméno:
 - Telefon:
 - E-mail:

Případnou změnu údajů uvedených v tomto článku je odpovědný zástupce příslušné smluvní strany povinen bezodkladně oznámit druhé straně, a to písemnou formou.