

# SERVISNÍ SMLOUVA

## o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu projektu „Elektronizace finančního řízení města a jeho organizací“

kterou uzavřely podle občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a  
autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: 01/SES/00429/2015

Číslo smlouvy zhotovitele: 2015034

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

Obchodní název: Město Žďár nad Sázavou  
Sídlo: Žižkova 227/1, 591 31 Žďár nad Sázavou  
Zastoupená: Mgr. Zdeňkem Navrátillem, starostou  
IČ: 00295841  
DIČ: CZ 00295841  
Bank. spojení: 19-328751/0100

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: DYNATECH s.r.o.  
Sídlo: Mlýnská 13, 602 00 Brno, Česká Republika  
Zastoupená: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem  
IČ: 25501003  
DIČ: CZ25501003  
Bank. spojení: Komerční banka, a.s., 19-9090420287/0100

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C  
vložka 28196

jako **poskytovatel** na straně druhé

**I.**
**Základní pojmy**

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o poskytování služeb servisní podpory:

| <b>Termín / zkratka</b>              | <b>Význam</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Zástupce poskytovatele</b>        | <p>Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb</li> <li>• Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li> <li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Zástupce objednatele</b>          | <p>Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zadávat požadavky</li> <li>• Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb</li> <li>• Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy</li> <li>• Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb</li> <li>• Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy</li> <li>• Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě</li> </ul> |
| <b>Administrátor objednatele</b>     | Pracovník objednatele či jím pověřený pracovník – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Uživatel</b>                      | Jedná se o pracovníky objednatele, případně pracovníky, kteří jsou odběrateli služeb.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>PO</b>                            | Příspěvkové organizace objednatele.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>SLA (Service Level Agreement)</b> | Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle Přílohy č. 1 této smlouvy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Priorita</b>                      | Nízká, Střední, Vysoká                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Doba přijetí</b>                  | Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Doba reakce</b>                   | Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Doba zásahu</b>                   | Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat zadavatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | jeden pracovní týden, pokud není mezi poskytovatelem a zadavatelem požadavku dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele |
| <b>Doba vyřešení</b> | Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a zadavatele požadavku. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele                     |
| <b>Hodina</b>        | Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## II.

### Předmět plnění

- Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje softwarového nástroje pro podporu elektronického finančního řízení (dále také EFŘ) pro příspěvkové organizace města Žďár nad Sázavou 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 „**Elektronizace finančního řízení města a jeho organizací**“ č. objednatele 01/50b/00248/2015 č. zhotovitele 2015033, uzavřené dne 9.11.2015.
- V rámci prvních 6 měsíců servisní podpory dojde k rozšíření systému na všechny zbývající PO města.  
Implementace systému na zbývající PO bude provedena dle harmonogramu v příloze č. 7.
- EFŘ bude provozován souběžně v testovací a produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy pro objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
  - Instalace nových verzí (pouze legislativní update, upgrade)**
    - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti dodavatele a může být prováděna dálkovým přístupem.
    - EFŘ musí umožňovat vzdálený přístup dodavatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
    - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.
  - Podpora produktivního a testovacího systému**
    - Garantuje vývoj nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
    - 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, konzultace k praktickým problémům vyplývajících ze změn legislativy, apod.
    - Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
    - Roční audit efektivity využívání EFŘ 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 hlášení chyb a požadavků objednatele.
- Poskytování servisu na výzvu objednatele.
- Zajištění potřebné součinnosti při obnově softwarového nástroje EFR v případě havárie.
- 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 softwarového nástroje EFR a zpracování aktualizace související dokumentace.
  - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.
4. Poskytovatel poskytne objednateli konzultační a zákaznickou podporu EFR po celou dobu trvání smluvního vztahu:
- Měsíčně 5 hodin technické podpory, čímž se rozumí podpora týkající se přímo funkčnosti softwarového nástroje včetně školení pro každou PO.
  - Ročně 10 hodin odborných konzultací a metodické podpory v oblasti zákona č. 320/2001 Sb. a související legislativy pro všechny PO. V tomto rozsahu jsou zahrnuty odborné konzultace v řešené oblasti, konzultace pracovních postupů a řešení komplexních problémových situací.
  - Měsíčně 5 hodin zákaznické podpory, čímž se rozumí podpora provozu dodaného řešení z pohledu koncových uživatelů, pomoc se zpracováním dat, další zaškolení v užívání dodaného řešení, apod.
  - Konzultační a zákaznická podpora projektu bude poskytována vždy dle potřeby objednatele v jeho sídle, pokud nebude dohodnuto jinak.
5. Poskytovatel pro objednatele zajistí podklady požadované kontrolními orgány dotačních titulů.
6. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem softwarového nástroje EFR jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci objednatele, případně pracovníci organizací s majetkovou účastí objednatele.
7. Poskytovatel bude softwarový nástroj EFR provozovat ve stávajícím provozním HW a SW prostředí IS objednatele.
8. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v Příloze č. 5 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

**III.**

**Požadavky na služby**

1. Systém řídicí kontroly je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelům odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
  - Pondělí až pátek 8:00 - 17:00 hod.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle Přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná minimálně v pracovní dny v době od 08:00 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. 2 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 objednatele, 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. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
8. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
9. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle Přílohy č. 6 této smlouvy.
10. Na základě písemného vyžádání objednatele, je poskytovatel povinen písemně předložit objednateli do 10 pracovních dnů údaje o zatížení, využití a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem softwarového nástroje SŘK, za účelem optimalizace provozu softwarového nástroje SŘK v oblasti aplikačního a databázového prostředí.
11. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu softwarového nástroje SŘK poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odst. d) této smlouvy.

#### **IV.**

### **Organizace a řízení poskytování služeb**

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

#### **Zástupce poskytovatele**

Poskytovatel definuje své zástupce v Příloze č. 4. 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 v Příloze č. 4. 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. 6.

4. Místo poskytování služeb

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména v prostorách objednatele a jeho příspěvkových organizací, 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 předložen písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

## **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 takové 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. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle článku II této smlouvy, jsou na základě nabídky poskytovatele, předložené v rámci zadávacího řízení k veřejné zakázce na „Elektronizace finančního řízení města a jeho organizací“, vyhlášené objednatelem a jsou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
2. Cena za roční podporu produktivního provozu a maintenance, dle Přílohy č. 3 bod č. 1, zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy.
3. Cena za služby objednané objednatelem nad rámec předmětu plnění je dána na základě jednotkové ceny za hodinu víceprací poskytnutých služeb a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací.
4. Platby, dle článku VII. odst. 2 až 3 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
5. Faktury poskytovatele 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.
6. Fakturace bude probíhat pravidelných intervalech 1x až 2x ročně s tím, že bude fakturována poměrná část z celkové nabídkové ceny za servisní podporu systému a údržbu na 5 let. Fakturace bude možná nejdříve po uplynutí 2 měsíčních období, za které bude podpora a údržba fakturována. Cena bude vypočítána v poměrné částce k ceně uvedené v Příloze č. 3 bod č. 1.
7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
8. Ceny dle Přílohy č. 3 jsou platné a neměnné po dobu prvních 60 měsíců vyjma změny daňových právních předpisů týkajících se DPH.
9. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt IOP, a číslo projektu.

## **VIII.**

### **Autorská práva a vlastnictví díla**

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.

## **IX.**

### **Smluvní pokuty**

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle článku VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti smluvní pokutu ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. V případě nedodržení termínů plnění dle této smlouvy ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen zaplatit objednateli pokutu ve výši 0,05 % z ceny bez DPH dle Přílohy č. 3, bod č. 1 za každý i započatý pracovní den prodlení. Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.
3. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady. Objednatel má právo na náhradu škody, která přesahuje smluvní pokutu.
4. V případě, že jedna ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v článku V., odst. 1. této smlouvy, může poškozená smluvní strana po straně, která výše uvedené povinnosti porušila, požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,-Kč (slovy: desettisíc korun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v článku V. odst. 1 uvedené, a to i opakovaně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok poškozené smluvní strany na náhradu škody.

## **X.**

### **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 PO, zejména:
  - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
  - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
  - c) Zabezpečení 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) Umožnění 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.

## **XI.**

### **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. Poskytovatel zaručuje, že dodaný softwarový nástroj EFR včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného softwarového nástroje a také jeho dalších aktualizovaných verzí.
5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle Přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
7. 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.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

## **XII.**

### **Odstoupení od smlouvy**

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejich 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 jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. 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, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je platné 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. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů).

## **XIII.**

### Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět 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.

### XIV.

### Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí EFR objednatelům ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na „Elektronizace finančního řízení města a jeho organizací“, viz. článek II., odst. 1. 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 jsou uvedeny v Příloze č. 4 této smlouvy.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
6. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů).
7. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.
8. Poskytovatel dále souhlasí s tím, že ze strany města bude, resp. může být, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněna tato smlouva, její část nebo dílčí informace týkající se této smlouvy a jejího plnění.
9. Poskytovatel souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých osobních údajů obsažených v této smlouvě městem (příp. jeho zaměstnanci), a to pouze pro účely vedení evidence a projednání v orgánech města a zveřejnění rozhodnutí těchto orgánů, uzavření smluv, apod., ve kterých jsou tyto údaje obsaženy, tj. všude tam, kde lze uvedením osobních údajů předejít záměně účastníků právního vztahu. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou, nejdéle však do okamžiku, kdy pomine účel, pro který budou uvedené osobní údaje zpracovány, s výjimkami stanovenými zvláštními zákony. Poskytovatel si je zároveň vědom svých práv upravených příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
10. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru města poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů městem s ohledem na zákon č.

106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

11. Poskytovatel se zavazuje archivovat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2025 a k této dokumentaci minimálně do konce roku 2025 umožní přístup.
12. Poskytovatel je povinen poskytovat v rámci kontroly požadované informace a dokumentaci související s realizací předmětu této smlouvy zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR ČR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy). Poskytovatel je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu této smlouvy a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
13. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Pravidel pro provádění informačních a propagačních opatření. Zhotovitel 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 zhotovitele bezodkladně informovat.
14. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
15. 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.
16. Účetní doklady (faktury) budou obsahovat identifikaci projektu (Název projektu - Rozvoj služeb Technologického centra ORP Žďáře nad Sázavou a číslo projektu CZ.1.06/2.1.00/22.09611) a údaj, že se jedná o projekt IOP, financovaný z prostředků EU, ERDF.
17. Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle „Pravidla pro provádění informačních a propagačních opatření a manuál vizuální identity IOP“. Poskytovatel ve smlouvě prohlásí, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je s těmito pravidly seznámen.
18. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
19. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
20. Smlouva je platná dnem podpisu obou stran a účinná dnem předání a převzetí díla dle Smlouvy o dílo uvedené v č. II. odst. 1. této smlouvy.

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 článku IV.
- c) Příloha č. 3 – Cena služeb
- d) Příloha č. 4 – Seznam kontaktů
- e) Příloha č. 5 – Seznam neposkytovaných služeb
- f) Příloha č. 6 – Pravidla pro hlášení požadavků
- g) Příloha č. 7 – Harmonogram implementace CROSEUS na 10 PO

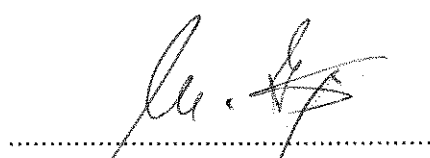
Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Brně dne:

9. 11. 2015

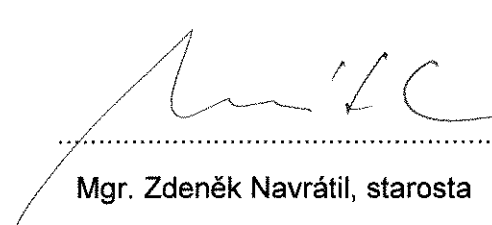
V Žďáře nad Sázavou dne:

- 9. 11. 2015

  
Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel

**Poskytovatel**

**DYNATECH s.r.o.**

  
Mgr. Zdeněk Navrátil, starosta

**Objednatel**

**Město Žďár nad Sázavou**

MĚSTO ŽĎÁR NAD SÁZAVOU  
Žižkova 227 / 1  
ŽĎÁR NAD SÁZAVOU  
PSČ 591 31

## PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – Softwarový nástroj EFŘ je v daném zúčtovacím období 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 dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost softwarového nástroje SRK včetně jeho částí.

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

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

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ Poskytovatel se ve smlouvě na podporu a údržbu zavazuje zahájit řešení kritických vad díla, jež způsobí nefunkčnost systému do 4 hodin od nahlášení v pracovní den v době od 8:00 do 17:00, vyřešení těchto vad do 1 pracovního dne.

„**B – střední priorita (vážený problém)**“ Vady, které při používání díla způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz díla v jeho základních funkcích a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením. Tyto vady budou odstraněny do 10 pracovních dnů od nahlášení.

„**C – nízká priorita (menší problém)**“ Vady, které závažně neovlivňují funkčnost či užívání díla budou odstraněny do 30 pracovních dnů od nahlášení.“

Nahlášení vad bude poskytovatelem umožněno buď zasláním požadavku objednatele na poskytovatelem stanovenou e-mailovou adresu nebo formou telefonického či webového Help Desku. Postačí jedna z možností či jejich libovolná kombinace.

## **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 softwarového nástroje EFŘ, 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 - Cena služeb**

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle článku II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 60 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

### **1. Cena za servisní podporu systému a údržba na 5 let**

1 200 000 Kč bez DPH

252 000 Kč DPH

1 452 000 Kč s DPH

## PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů

| <b>Support System - Centrální servisní dispečink:</b> |                            |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|
| <b>Telefon:</b>                                       | <b>+420 543 426 331</b>    |
| <b>Telefon GSM brána:</b>                             | <b>+420 775 567 739</b>    |
| <b>Fax:</b>                                           |                            |
| <b>E-mail:</b>                                        | <b>podpora@dynatech.cz</b> |

| <b>Zástupci Zhotovitele</b> |                          |             |             |                    |
|-----------------------------|--------------------------|-------------|-------------|--------------------|
| Jméno a příjmení            | Pracovní zařazení        | Telefon     | Mobil       | E-mail             |
| Miloslav Kvapil             | Ředitel společnost       | 543 426 329 | 608 828 800 | kvapil@dynatech.cz |
| Michal Hájek                | Manažer konzultací       | 543 426 329 | 728 682 250 | hajek@dynatech.cz  |
| Petr Štěpán                 | Manažer vývoje a podpory | 543 426 331 | 602 572 738 | stepan@dynatech.cz |

| <b>Zástupci Objednatele</b> |                                                      |             |             |                             |
|-----------------------------|------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------------------|
| Jméno a příjmení            | Pracovní zařazení                                    | Telefon     | Mobil       | E-mail                      |
| Josef Klement               | místostarosta města                                  | 566 688 127 | 778 538 312 | mistostarosta@zdarns.cz     |
| Jan Havlík                  | tajemník MěÚ                                         | 566 688 102 | 603 258 482 | tajemnik@zdarns.cz          |
| Jitka Vácová                | vedoucí odboru finančního MěÚ                        | 566 688 140 | 736 510 457 | jitka.vacova@zdarns.cz      |
| Libor Vostrejš              | vedoucí odd. informatiky MěÚ                         | 566 688 195 | 736 510 452 | libor.vostrejs@zdarns.cz    |
| Michaela Bořilová           | referentka odd. finanční kontroly a interního auditu | 566 688 105 | -           | michaela.borilova@zdarns.cz |



## PŘÍLOHA č. 5 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

| <b>Seznam neposkytovaných služeb</b> |                           |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Číslo</b>                         | <b>Název služby</b>       | <b>Popis služby</b>                                                                                                                                                   |
| 1.                                   | Datové komunikace         | Objednatel zajišťuje provoz datových komunikací v plném rozsahu                                                                                                       |
| 2.                                   | Uživatelský hardware      | Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – PC, Notebooky a jejich periferií vlastními silami.                                      |
| 3.                                   | Servery a datové úložiště | Objednatel zajišťuje podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – disková pole, zálohovací systém                                            |
| 4.                                   | Zálohování dat            | Objednatel zajišťuje zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s dohodnutými plány zálohování. Objednatel také zajišťuje případnou obnovu ze zálohy. |
| 5                                    | Údržba přístupů a rolí    | Objednatel zajišťuje údržbu rolí a přístupů jednotlivých uživatelů k systému EFŘ.                                                                                     |

## **PŘÍLOHA č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků**

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:  
podpora.dynatech.cz
2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo +420 775 567 739 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 stanici. 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:
  - Hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
  - Zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání požadavků na dílčí konzultace.
  - Zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře.
  - Zadávání námětů a připomínek.
  - 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 8:00 do 18:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SŘK:
  - Obecné konzultace.
  - Konkrétní konzultace postupu nebo použití SŘK.
  - Konkrétní konzultace související s nastavením softwarového nástroje SŘK nebo jeho 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 objednatel 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.

## Harmonogram implementace CROSEUS na 10 PO

[illegible]