**Smlouva o poskytování technické podpory a Maintenance  
pro „Komplexní informační systém MěÚ Žďár nad Sázavou“**

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen ObčZ), s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, níže uvedeného dne, měsíce a roku

**mezi:**

**SMLUVNÍMI STRANAMI:**

**Objednatel: Město Žďár nad Sázavou**

sídlo: Žižkova 227/1, 591 01 Žďár nad Sázavou

zastoupený: Ing. Martinem Mrkosem, ACCA starostou města

IČO: 00295841

DIČ: CZ00295841

peněžní ústav: Československá obchodní banka, a. s.

číslo účtu: 1473416/0300

osoba oprávněná k jednání za Objednatele ve věcech provádění díla:

Ing. Tomáš Vlček, tel. 724 376 767, e-mail: [tomas.vlcek@zdarns.cz](mailto:tomas.vlcek@zdarns.cz)

Vladimír Koláček, tel. 606 953 396, e-mail: [Vladimir.Kolacek@zdarns.cz](mailto:Vladimir.Kolacek@zdarns.cz)

(dále jen „Objednatel“)

**Poskytovatel: [bude doplněno]**

sídlo: [bude doplněno]

zastoupený: [bude doplněno]

zápis v obchod. rejstříku: [bude doplněno]

osoba s oprávněním jednat: [bude doplněno]

IČO: [bude doplněno]

DIČ: [bude doplněno]

peněžní ústav: [bude doplněno]

číslo účtu: [bude doplněno]

osoba oprávněná k jednání za Poskytovatele ve věcech provádění díla:

[bude doplněno], tel. [bude doplněno], e-mail: [bude doplněno]

(dále jen „Poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Komplexní informační systém MěÚ Žďár nad Sázavou“, zadávanou Objednatelem jakožto zadavatelem.

Obsah

[1. Předmět smlouvy 3](#_Toc74223252)

[2. Doba trvání smlouvy 3](#_Toc74223253)

[3. Místo plnění 4](#_Toc74223254)

[4. Cena a platební podmínky 4](#_Toc74223255)

[5. Odstoupení od smlouvy 5](#_Toc74223256)

[6. Mlčenlivost 5](#_Toc74223257)

[7. Záruka 5](#_Toc74223258)

[8. Kontaktní osoby a oprávněné osoby 6](#_Toc74223259)

[9. Vzdálený přístup do prostředí Objednatele 6](#_Toc74223260)

[10. Smluvní pokuty 6](#_Toc74223261)

[11. Závěrečná ustanovení 6](#_Toc74223262)

[Příloha č. 1 - Specifikace poskytování technické podpory a maintenance 8](#_Toc74223263)

[Rozsah podpory 8](#_Toc74223264)

[1. Služba „Help-desk“ 8](#_Toc74223265)

[2. Služba „Upgrade a update“ 8](#_Toc74223266)

[3. Služba „Legislativní podpora“ 8](#_Toc74223267)

[4. Služba „Odstraňování závad aplikace“ 9](#_Toc74223268)

[5. Dokumentace a plán rozvoje 9](#_Toc74223269)

[6. Práva a povinnosti Objednatele 9](#_Toc74223270)

[7. Práva a povinnosti Poskytovatele 10](#_Toc74223271)

[8. Výčet cen technické podpory 11](#_Toc74223272)

[9. Pravidelné služby 11](#_Toc74223273)

[9.1. Služba – Profylaxe systému 11](#_Toc74223274)

[9.2. Služba – Kontaktní den 11](#_Toc74223275)

[9.3. Služba – Školení, semináře a setkání uživatelů 12](#_Toc74223276)

[Příloha č. 2 - Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenance za 1 rok 13](#_Toc74223277)

# **Preambule**

* 1. Objednatel a Zhotovitel uzavírají tuto smlouvu v zadávacím řízení veřejné zakázky na dodávky s názvem „Komplexní informační systém MěÚ Žďár nad Sázavou“ (dále jen „zadávací řízení“ a „veřejná zakázka“) zadávané dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), v rámci kterého byla pro plnění této smlouvy jako ekonomicky nejvýhodnější vybrána nabídka Poskytovatele (dále jen „nabídka“).
  2. Poskytovatel prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace veřejné zakázky a které stanovují požadavky na předmět plnění této smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků dle této smlouvy.
  3. Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem všech příslušných živnostenských a dalších oprávnění potřebných pro provedení díla a má řádné vybavení, zkušenosti a schopnosti, aby řádně a včas a za sjednanou cenu provedl dílo dle této smlouvy.
  4. Poskytovatel prohlašuje, že plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy bude zajišťovat odbornými pracovníky s kvalifikací odpovídající předmětu zakázky.
  5. Poskytovatel prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo proti němu zahájeno konkurzní ani vyrovnávací řízení a nebyl zamítnut konkurz pro nedostatek majetku, není v likvidaci a nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky. Dále prohlašuje, že odpovědný zástupce Poskytovatele nebyl v době posledních tří let disciplinárně potrestán ani pravomocně odsouzen pro trestný čin hospodářský, proti majetku, ani pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání Poskytovatele.
  6. Předmět smlouvy je součástí projektu s názvem „Modernizace eGovernmentu města Žďár nad Sázavou“, registrační číslo projektu: CZ.06.01.01/00/22\_009/0002155 (dále jen „Projekt“), spolufinancováno z prostředků Integrovaného regionálního operačního programu 2021-2027 v rámci 9. výzvy k předkládání žádostí o podporu „EGOVERNMENT – SC 1.1 (PR)“ (dále jen „Program”). Zadávací řízení veřejné zakázky bylo realizováno v souladu s pravidly Programu. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících z této smlouvy dodržovat požadavky stanovené podmínkami pro poskytnutí dotace z Programu.
  7. Poskytovatel bere na vědomí, že jakékoliv, byť jen částečné, neplnění povinností Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, může vést k udělení sankcí a jiných odvodů ze strany příslušných orgánů. Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která může takovým nesplněním povinností vzniknout.
  8. Účelem této smlouvy je poskytování odborných služeb spočívajících v poskytování technické podpory a maintenance pro Poskytovatelem dodaný komplexní hlavní informační systém podle Smlouvy o dílo na „Komplexní informační systém MěÚ Žďár nad Sázavou ze dne [bude doplněno]. Veškeré ve smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky na poskytování odborných služeb musí být primárně vykládány tak, aby Objednatel realizací plnění Poskytovatelem dosáhl stanoveného účelu dle předchozí věty.

# Předmět smlouvy

* 1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Objednatele technickou podporu a rozvoj související s produktivním provozem informačního systému pořízeného Objednatelem na základě smlouvy o dílo, dodávka „Komplexního informačního systému MěÚ Žďár nad Sázavou“.
  2. Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
  3. Součástí technické podpory i rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
  4. Technická podpora bude poskytována ke všem modulům dodaného informačního systému a jejich dílčím funkcionalitám.
  5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých modulů a informačního systému. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za informační systém, a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou Objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaného informačního systému.
  6. Technická podpora bude Poskytovatelem poskytována k výše uvedenému informačnímu systému, ve kterém jsou zpracovávána data Objednatele. Se svými daty Objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty Poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování Objednatelem v informačních systémech a aplikacích Poskytovatele, a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná Objednatelem a ani za zpracování těchto dat Objednatelem v systémech třetích stran.
  7. V souladu s ustanovením § 105 odst. 2 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, Poskytovatel musí plnit předmět plnění této smlouvy sám a nevyužívat k tomu činnosti poddodavatele, s výjimkou softwarových produktů dodaných třetí stranou tam, kde v rámci dodávky elektronizovaných agend bylo připuštěno plnění i dodavatelem/produktem odlišným od Poskytovatele. I v případě takové dodávky třetí stranou se však Poskytovatel zavazuje přijmout a zajistit vyřešení požadavku na základě této smlouvy za podmínek stanovených touto smlouvou.
  8. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu Poskytovatele bez aktivní účasti Objednatele do prostředí Objednatele za účelem plnění této smlouvy o technické podpoře a rozvoji informačního systému uvedenému v předmětu plnění této smlouvy.
  9. Objednatel se zavazuje, že umožní Poskytovateli vzdálený přístup k informačnímu systému a modulům uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne uzavření této smlouvy.

# Doba trvání smlouvy

* 1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 10 let s účinností ode dne, ve kterém došlo k převzetí etapy A díla dle smlouvy o dílo **pro „Komplexní informační systém MěÚ Žďár nad Sázavou“** v předmětu plnění smlouvy uvedeném informačním systému nasazeném v prostředí Objednatele, s výjimkou ustanovení vztahujících se ke vzdálenému přístupu, která nabývají účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Účinnost je dále podmíněna uveřejněním smlouvy v Registru smluv, které zajistí Objednatel.
  2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené Poskytovateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
  3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené Objednateli. Výpovědní lhůta činí 12 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

# Místo plnění

* 1. Místem poskytování technické podpory je Město Žďár nad Sázavou, zejména se jedná o budovu sídla Městského úřadu Žďár nad Sázavou, případně pracoviště Poskytovatele.
  2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup Poskytovatele do počítačové sítě Objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude Poskytovateli umožněn.

# Cena a platební podmínky

* 1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou Poskytovatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku.
  2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
  3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
  4. Cenu za poskytování technické podpory hradí Objednatel v čtvrtletních platbách zpětně.
  5. Poskytovatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
  6. Po uzavření této smlouvy nebo uzavření dodatku k této smlouvě, kdy dojde k navýšení ceny (např. nový modul), je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté služby v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém byla tato smlouva nebo dodatek smlouvy uzavřen.
  7. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených Poskytovatelem.
  8. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
  9. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
  10. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že Poskytovatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
  11. Splatnost faktur činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu Objednatele.
  12. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
  13. Faktury musí obsahovat název smlouvy, číslo účtu Poskytovatele a všechny údaje uvedené v § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
  14. Každá faktura musí být označena registračním číslem projektu podle odst. 1.6 této smlouvy.
  15. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
  16. Cena bude Poskytovateli zaplacena bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
  17. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude Poskytovatel fakturovat Objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
  18. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se Poskytovatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

# Odstoupení od smlouvy

* 1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývající z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
  2. Za závažné porušení povinnosti Poskytovatele se rozumí zejména prodlení Poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
  3. Závažným porušením povinnosti Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
  4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

# Mlčenlivost

* 1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy s výjimkou případů, kdy údaje jsou, nebo mají být určeny třetím osobám ze zákonných důvodů, například uveřejnění v registru smluv anebo na profilu Objednatele. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
  2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
  3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
  4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
     1. obecně známé,
     2. prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
     3. legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
     4. získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
     5. povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
  5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
  6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

# Záruka

* 1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy Objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
  2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti aplikace, včetně jejích případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
  3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele.
  4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

# Kontaktní osoby a oprávněné osoby

* 1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.
  2. Kontaktními osobami za Objednatele jsou: [bude doplněno]
  3. Kontaktní osobou za Poskytovatele je: [bude doplněno]
  4. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (e‑mail, HelpDesk) nebo telefonicky.
  5. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě e‑mailové zprávy.

# Vzdálený přístup do prostředí Objednatele

* 1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně Poskytovateli a nelze ho dále převádět na jinou osobu nebo osoby. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.
  2. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup k informačnímu systému a aplikacím v prostředí počítačové sítě Objednatele na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky těchto informačních systémů a aplikací a poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
  3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti Objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat. Rovněž tak se Poskytovatel zavazuje ctít bezpečnostní politiku Objednatele. Pokud by se tak stalo, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů.

# Smluvní pokuty

* 1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit smluvní pokutu ve výši 100 Kč za každý den prodlení.
  2. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v Příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
  3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany Poskytovatele bude uplatňováno SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad), které platí pro samotné aplikace a informační systém.
  4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
  5. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování.

# Závěrečná ustanovení

* 1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
  2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
  3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti Objednatele uveřejněna.
  4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva i následné dodatky k ní podléhají informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a prohlašují, že žádné ustanovení této smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
  5. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do 31. 12. 2035.
  6. Všechny dokumenty související s Projektem musí Poskytovatel archivovat a uchovávat minimálně do 31. 12. 2035. Lhůtu je řídící orgán Programu oprávněný prodloužit z důvodu žádosti Evropské komise. Lhůta se staví také z důvodu dalších objektivních překážek (např. zahájené řízení či kontrola jiným správním úřadem, šetření Policií ČR či trestní řízení apod.). Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí být použita pro úschovu delší lhůta.
  7. Poskytovatel je povinen minimálně do 31. 12. 2035 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Centra pro regionální rozvoj, MMR, MF, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci Projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
  8. Poskytovatel je v termínech stanovených v Objednatelem povinen Objednateli poskytnout informaci o všech skutečných majitelích Poskyotvatele, včetně informací o všech skutečných majitelích svých případných poddodavatelů, které využívá pro plnění díla či jeho části, ve smyslu čl. 3 bodu 6 směrnice (EU) 2015/849, resp. § 2 písm. e) zákona č. 37/2021 Sb., o evidenci skutečných majitelů, ve znění pozdějších předpisů, a sice jméno (jména) a příjmení, datum narození a identifikační číslo (čísla) pro účely DPH nebo daňové identifikační číslo (čísla) těchto skutečných majitelů.
  9. Smlouva se pořizuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží po podpisu každý jedno vyhotovení. , není-li smlouva uzavřena elektronicky.
  10. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
  11. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
  12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
  + Příloha č. 1 – Specifikace poskytované technické podpory a maintenance
  + Příloha č. 2 – Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenace za 1 rok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele: |  | Za Poskytovatele: |
|  |  |  |
| Ve Žďáře nad Sázavou, dne [bude doplněno] |  | V [bude doplněno], dne [bude doplněno] |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Ing. Martin Mrkos, ACCA  starosta |  | jméno, příjmení a podpis osoby  oprávněné jednat za Poskytovatele |

# Příloha č. 1 - Specifikace poskytování technické podpory a maintenance

V příloze je podrobná specifikace a rozsah poskytované podpory, rozvoje, upgrade, update a legislativní podpory k dodanému SW a specifikace druhu závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad) k dodanému SW.

# Rozsah podpory

Technická podpora bude Poskytovatelem k informačnímu systému poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

# Služba „Help-desk“

1. Poskytovatel zajistí službu help-desk a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-desk“ získává Objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů Objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00 hod.
2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně Objednatele, poskytne Poskytovatel jako součást této služby Objednateli správný postup řešení problematiky.
3. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje Poskytovatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě Objednatele k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv.

# Služba „Upgrade a update“

1. V rámci poskytování této služby Objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnuté aplikaci (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných Poskytovatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u Objednatele.
2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých aplikací, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost aplikace na základě této smlouvy.

# Služba „Legislativní podpora“

1. V rámci poskytování této služby Objednatel získává nárok na to, že aplikace bude uvedena v soulad s aktuálním stavem právního řádu ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím upgrade nebo update aplikace. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.
2. Instalace a implementace těchto upgrade a update bude provedena v termínech navržených Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se Poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
3. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 7. d) přílohy č. 1 této smlouvy.

# Služba „Odstraňování závad aplikace“

1. V rámci poskytování této služby získává Objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude Objednatel oznamovat Poskytovateli prostřednictvím HelpDesk.
2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává Objednatel garantovanou dobu jejich odstranění dle bodu 7. d) přílohy č. 1 této smlouvy.

# Dokumentace a plán rozvoje

1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro informační systém, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými moduly informačního systému, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/modulu a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro Objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby informačního systému na základě této smlouvy.
3. Objednatel může navrhovat rozšíření funkcionality systému. Poskytovatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku zákazníka, a v případě jeho vhodnosti zahrnout jej do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace/informačního systému, či nabídne Objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.
4. Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedená elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám Objednatele a bude připravena k tisku.
5. Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech částí aplikací i informačních systémů, které jsou předmětem této smlouvy.

# Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v této smlouvě.
2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:

* primárně použitím služby HelpDesk Poskytovatele na adrese: [bude doplněno]
* V případě nedostupnosti služby HelpDesk elektronicky na e-mailovou adresu: [bude doplněno]a současně telefonicky na č: [bude doplněno]

1. Pro požadavek zásahu Objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba Objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou Objednatelem nesmí Poskytovatel změnit bez souhlasu Objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně Poskytovatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.
2. Po odstranění závady Poskytovatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk. V případě nedostupnosti služby HelpDesk elektronicky na e-mailovou adresu: [bude doplněno]a současně telefonicky na č: [bude doplněno]
3. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně Poskytovateli, že je závada odstraněna.
4. Objednatel zajistí Poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
5. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

# Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude Objednatelem vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

* Kritická závada – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
* Hlavní závada – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat.
* Drobná závada – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

1. Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.
2. Odstraňování závad aplikace

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace** | | | **Aplikace** |
| **Kategorie závady** | **Oznámení o způsobu**  **řešení a odhad termínu**  **odstranění závady** | **Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné náhradní řešení)**  **umožňující využívání systému** | **Úplné odstranění** | **Smluvní pokuta za každou, byť jen**  **započatou hodinu prodlení** |
| **Kritická závada** | Do 2 hodin od nahlášení | Do 4 hodin  od nahlášení | do 18 hodin od nahlášení | **600,- Kč** |
| **Hlavní závada** | Do 4 hodin od nahlášení | Do 18 hodin  od nahlášení | do 40 hodin  od nahlášení | **300,- Kč** |
| **Drobná závada** | do 8 hodin od nahlášení | Do 10 dnů od nahlášení | Do 20 dnů od nahlášení | **100,- Kč** |

1. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením Poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky Objednatele ke způsobu provádění technické podpory.
3. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas způsobený zásahem vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku).
4. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:

* součinnost zodpovědných pracovníků Objednatele v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin, reakce pracovníků na výzvu k poskytnutí součinnosti je do 60 min.;
* povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník Objednatele;
* dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky Objednatele po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.

1. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany Objednatele uvedené v tomto článku, nelze ze strany Poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a Poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

# Výčet cen technické podpory

Objednatel se Poskytovateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 2 smlouvy odměnu ve výši:

|  |  |
| --- | --- |
| **Období** | **Cena za technickou podporu aplikací za 1 rok v Kč bez DPH** |
| první rok technické podpory | [bude doplněno]Kč bez DPH |

Podrobný rozpis ceny technické podpory je v příloze č. 2 této smlouvy.

Cena technické podpory bude pro 2. a každý další rok navýšena o roční míru inflace zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok.

# Pravidelné služby

## Služba – Profylaxe systému

1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude Poskytovatel na základě požadavku Objednatele 1x za rok provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u Objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.
2. Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:

* Kontrola vazeb (konzistence dat)
* Zaplňování databázového prostoru, či filesystému a návrhy jeho rozšiřování
* Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
* Mapování vytížení systému
* Nahrávání opravných dávek

1. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba Objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží Poskytovatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách Objednateli.

## Služba – Kontaktní den

Poskytovatel na základě požadavku Objednatele provede v prostorách Objednatele 1x za rok kontaktní den informačního systému, za účasti osob schopných řešit rozvoj jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojenosti uživatelů s aplikací, možnosti rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace a školení na vybrané aplikace.

## Služba – Školení, semináře a setkání uživatelů

Poskytovatel bude pravidelně Objednatele informovat o organizovaných školeních, seminářích nebo setkání uživatelů a umožní zaměstnancům města účast za zvýhodněných podmínek. Školení může probíhat prezenční nebo on-line formou.

# Příloha č. 2 - Přehled modulů s uvedením ceny za technickou podporu a maintenance za 1. rok

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Název modulu** | **Licence**  **(Multilicence)** | **Cena**  **V Kč bez DPH** |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |
| Doplňte název … | ANO |  |