KUJIP0193ILK

SERVISNÍ SMLOUVA

*uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ") (dále též jen „**smlouva**")*

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: Kraj Vysočina
Sídlo: Žižkova 1882/57, Jihlava, PSČ 587 33
Zastoupený hejtmanem panem MUDr. Jiřím Běhounkem
Bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s., č.účtu: 4050005000/6800
IČO: 70890749 DIČ: CZ70890749
Tel: 564 602 111 Fax: 564 602 420
E-mail: posta@kr-vysocina.cz ID datové schránky: ksab3eu
Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:
- Ing. Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: 564602114
- Mgr. David Zažímal, e-mail: zazimal.d@kr-vysocina.cz, tel.: 737346628

(dále jen „***Objednatel***")

Poskytovatel: PragoData Consulting, s.r.o.
Sídlo: Vranovská 1570/61, 614 00 Brno
Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C., vložka 48877
Zastoupen: Ing. Jaroslavem Hindrou, jednatelem
Bankovní spojení: bankovní spojení UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Číslo účtu: 2110560278/2700
IČO: 45280576 DIČ: CZ45280576
Tel: +420 545 211 580 Fax: -
E-mail: info@pragodata.cz ID datové schránky: pufudv4

Kontaktní osoba objednatele ve věcech technických dle této smlouvy je:
Ing. Libor Soška, e-mail: libor.soska@pragodata.cz, tel.: +420 602 507 737

(dále jen „***Poskytovatel***")

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „Systém pro řízení vzdělávání - LMS" (dále jen „veřejná zakázka"). Jednotlivá ustanovení této smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami veřejné zakázky. Předmětem této smlouvy je poskytování servisu k „Systém pro řízení vzdělávání - LMS", který Poskytovatel Objednateli poskytuje na základě Smlouvy o dílo uzavřené mezi stranami této smlouvy dne 2. 11. 2015.

2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi,

které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb. Pověří-li Poskytovatel poskytováním části servisních služeb jinou osobu, má Poskytovatel při poskytování části servisních služeb jinou osobou odpovědnost, jako by servisní služby poskytoval sám.

3. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v čl. I této smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření této smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za nebo jménem smluvních stran. Jakékoliv změny údajů uvedených v čl. I této smlouvy, jež nastanou v době po uzavření této smlouvy, jsou smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé smluvní straně.

4. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze smluvních stran podle tohoto článku ukáže býti nepravdivým, odpovídá tato smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, která nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé smluvní straně vznikla.

5. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo uzavřenou mezi objednatelem a poskytovatelem na základě výsledků zadávacího řízení veřejné zakázky (dále jen „*smlouva o dílo*").

6. Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „*dílo*").

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí řádně a včas dále specifikované servisní služby a Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včasně poskytnuté servisní služby sjednanou cenu.

2. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě poskytovat Objednateli servisní služby vztahující se k dílu provedenému dle smlouvy o dílo. Servisní služby jsou dále specifikovány v příloze č. 1 této smlouvy. Kategorizace a úroveň servisních služeb dle této servisní smlouvy ve vztahu k dílu je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Veškeré servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou dále označovány také jen jako „***servisní služby***".

3. Servisní služby budou prováděny v následujících kategoriích:
   a) Maintenance;
   b) Technická podpora;
   c) Řešení incidentů.
   Specifikace jednotlivých kategorií a rozsah jednotlivých servisních služeb v nich poskytovaných jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Servisními službami v kategorii řešení incidentů je i odstraňování záručních vad, avšak pouze těch částí díla, které jsou stanoveny v příloze č. 1 této smlouvy. Jestliže se vyskytne záruční vada části díla, která není stanovena v příloze č. 1 této smlouvy, budou smluvní strany postupovat dle smlouvy o dílo.

5. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby dle této smlouvy tak, aby dostupnost díla dle smlouvy o dílo, byla alespoň 97% v každém kalendářním měsíci po celou dobu účinnosti této smlouvy. Výpočet skutečně dosažené dostupnosti se řídí metodikou uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy.

III. POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Servisní služby mohou být prováděny vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka Poskytovatele na místo plnění. Servisní služby se vážou na ty části díla, které jsou specifikované v příloze č. 1 této smlouvy.

2. V rámci poskytování servisních služeb v kategorii řešení incidentů je Poskytovatel povinen řešit incidenty týkající se díla (dále jen „***incidenty***") a v kategorii technická podpora je Poskytovatel povinen realizovat požadavky Objednatele týkající se díla (dále jen „***požadavky***" nebo „***REQ***") za podmínek sjednaných touto smlouvou a její přílohou č. 1.

3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy v případě poruchy IS provádět obnovu provozu IS včetně načtení dat ze zálohy potřebných pro řádný chod IS.

4. Poskytovatel je povinen udržovat servisní pohotovost v pracovních dnech v režimu 5x8 tak, že Poskytovatel bude disponovat potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný garantovat časové lhůty stanovené v příloze č. 1 této smlouvy.

5. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb dodržovat reakční dobu (dále jen „***reakční doba***" nebo „***reakce***") a dobu vyřešení incidentu nebo požadavku (dále jen „***doba vyřešení***"). Specifikace reakční doby a doby vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

6. Kategorizace incidentů, reakční doby na jednotlivé kategorie incidentů a doby vyřešení jednotlivých kategorií incidentů a reakční doby a doby vyřešení požadavků jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro Poskytovatele závazné.

7. Objednatel nahlásí incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím informačního systému Poskytovatele, který je pro Objednatele přístupný non-stop (dále jen „***Service desk***"). Service desk je dostupný na webových stránkách na adrese: https://rt.pdcon.eu/rt/. Objednatel stanoví kategorii incidentu a úroveň požadovaných servisních služeb dle přílohy č. 1 této smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být incidenty nahlašovány telefonicky (tzv. ***hotline*** - dostupnost v pracovní dny - 8 hodin denně, 5 dní v týdnu) na tel. čísle +420 545 211 580, musí však být dodatečně potvrzeny emailem na adresu elsupport@pragodata.cz.

8. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení incidentu nebo požadavku vyžádat po Objednateli bližší specifikaci incidentu nebo požadavku. Tato činnost je již považována za zahájení činnosti Poskytovatele ve smyslu přílohy č. 1 této smlouvy.

9. Po ukončení činnosti na vyřešení incidentu nebo realizaci předmětného požadavku Objednatele uvede Poskytovatel stav předmětného incidentu nebo požadavku v Service desk do stavu „Vyřešeno" (či do stavu obdobného významu) a uvědomí o tom e-mailem Objednatele. Za vyřešení incidentu se považuje i jeho přeřazení do nižší kategorie dle přílohy č. 1 této smlouvy. Pokud se Objednatel ve lhůtě 24hod od doručení emailu Objednateli k předmětnému incidentu či požadavku nevyjádří nebo pokud v této lhůtě vyjádří e-mailem souhlas s vyřešením incidentu či požadavku, má se za to, že vyřešení incidentu nebo realizaci požadavku Objednatel odsouhlasil a Poskytovateli vzniká nárok na uvedení incidentu či požadavku v Service desk do stavu „Uzavřeno" (či do stavu

obdobného významu). V případě, že Objednatel informuje e-mailem Poskytovatele ve výše uvedené lhůtě 24hod, že s vyřešením incidentu nebo požadavku nesouhlasí, je Poskytovatel povinen pokračovat v řešení požadavku nebo incidentu v jeho původní kategorii a je povinen dodržet dobu vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy. Do doby vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy není počítána doba od okamžiku doručení e-mailu Objednateli o vyřešení incidentu či požadavku do okamžiku doručení e-mailu obsahujícího informaci o souhlasu či nesouhlasu Objednatele s vyřešením incidentu nebo požadavku Poskytovateli.

IV. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování servisních služeb dle této smlouvy smluvní cenu ve výši 5 566,- Kč včetně DPH měsíčně.

2. Cena servisních služeb zahrnuje veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním této kategorie služeb vzniknout, zejm. cestovní výdaje a náklady na softwarové vybavení. Za poskytování služeb tak Poskytovatel kromě shora uvedené ceny nemá nárok na žádné další finanční plnění.

V. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu za poskytování servisních služeb dle čl. IV odst. 1 se Objednatel zavazuje platit na základě faktur (dále jen „faktura") vystavených Poskytovatelem po uplynutí kalendářního čtvrtletí.

2. O poskytování servisních služeb v jednotlivých kalendářních měsících je Poskytovatel povinen Objednateli zasílat výkazy k potvrzení. Přílohou každé faktury musí být Objednatelem odsouhlasené a potvrzené měsíční výkazy poskytnutých servisních služeb pokrývající účtované kalendářní čtvrtletí.

3. Cena za poskytování servisních služeb je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli.

4. Veškeré vystavené faktury musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „***zákon o DPH***"), náležitosti stanovené § 435 NOZ a náležitosti stanovené touto smlouvou vč. dohodnutých příloh a nedílných součástí.

5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost vč. dohodnutých příloh nebo nedílných součástí, nebo bude-li chybně stanovena cena, DPH nebo jiná náležitost faktury, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury zpět Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá nová lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.

6. Daňový doklad (faktura) bude uhrazen mezibankovním převodem z účtu Objednatele na účet Poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH.

7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 109 odst. 3 zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované Poskytovatelem.

VI. OSTATNÍ PODMÍNKY PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Poskytovatel je povinen při poskytování servisních služeb postupovat v souladu s platnými právními předpisy ČR a EU.

2. Poskytovatel je oprávněn zajistit provádění částí servisních služeb subdodavateli. Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele sdělit identifikační údaje subdodavatelů dle předchozí věty.

3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené v této smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti s touto smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou (dále jen „***důvěrné informace***"). Poskytovatel nesmí důvěrné informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo třetích osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku z této smlouvy, vyjma případů, kdy se důvěrné informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti dle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit důvěrnou informaci na základě povinnosti uložené Poskytovateli platným právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům IS výhradně pro účely poskytování servisních služeb podle této smlouvy.

8. Smluvní strany spolu budou komunikovat způsobem stanoveným v příloze č. 1 této smlouvy.

9. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních údajů Poskytovatele nebo webové adresy Service desk předá Poskytovatel Objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.

10. 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.

11. Jedenkrát za 6 měsíců trvání této smlouvy Objednatel vyvolá jednání Objednatele a Poskytovatele k poskytovanému plnění dle této smlouvy. Objednatel pozve Poskytovatele na společné jednání alespoň 3 pracovní dny předem. Objednatel v pozvánce uvede zejména datum, místo, čas a program jednání. Za Objednatele se jednání bude účastnit Ing. Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: +420 724 650 102, případně další osoby určené Objednatelem ve vztahu k programu jednání. Za Poskytovatele je povinen se účastnit jednání projektový manažer Ing. Libor Soška, e-mail: libor.soska@pragodata.cz, tel.: +420 602 507 737 a další osoby za Poskytovatele s příslušnou odborností ve vztahu k programu jednání. Pravidelným předmětem jednání bude zejména:
    a. Přehled o aktuálním stavu projektu a provozu systémů
    b. Přehled plnění úkolů, řešení incidentů a chyb
    c. Pravidelné informování o vývojovém plánu SW
    d. Projednání případných požadavků na změny IS a servisních služeb

VII. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu od převzetí díla Krajem Vysočina dle smlouvy o dílo na dobu neurčitou.

2. Objednatel je oprávněn (kromě případů uvedených v § 2001 NOZ) od této smlouvy písemně odstoupit:
   - byl-li pravomocně zjištěn úpadek Poskytovatele a rozhodnuto o způsobu řešení úpadku konkursem, nebo byl-li insolvenční návrh pravomocně zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele;
   - jestliže Poskytovatel nevyřeší incident Objednatele, který brání Objednateli řádnému užívání díla, a to ani v Objednatelem dodatečně stanovené lhůtě poté, co na tento incident Poskytovatele nejméně dvakrát upozornil.

3. Odstoupení od smlouvy se mimo jiné nedotýká ujednání o odpovědnosti Poskytovatele a o sankcích, které zavazují smluvní strany i po odstoupení od této smlouvy.

4. Jestliže Kraj Vysočina nebo Poskytovatel odstoupí od smlouvy o dílo nebo smlouva o dílo bude jinak ukončena, aniž by bylo provedeno dílo, tato servisní smlouva zaniká v den účinnosti odstoupení od smlouvy o dílo.

5. Ustanovení odst. 3 tohoto článku zavazuje smluvní strany dle jejich výslovné vůle i po odstoupení od této smlouvy.

6. Smluvní strany nejsou oprávněny tuto smlouvu během doby jejího trvání vypovědět.

VIII. ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE A SANKCE

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

2. Dostane-li se Objednatel do prodlení s placením úhrady za servisní služby poskytované dle této smlouvy, je povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

3. Jestliže dostupnost IS klesne pod hodnotu dle čl. II odst. 5 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:

   a) 2.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty dle čl. III odst. 5 této smlouvy, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,5 %;
   b) 5.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 96,5 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 96,0 %;
   c) 10.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 96,0 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 95 %;
   d) 20.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 95 %, ale dosáhne hodnoty alespoň 94 %;
   e) 30.000,- Kč za každý kalendářní měsíc, ve kterém dostupnost díla nedosáhne hodnoty 94 %.

4. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

5. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou:
   - na incident kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - na incident kategorie C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 nebo 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.

6. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
   - kategorie A, B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 1 nebo Záruka dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie B nebo C při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie C při poskytování servisních služeb úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.

7. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit incident:
   - kategorie A při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 2 dle přílohy č. 1 této smlouvy, nebo
   - kategorie A nebo B při poskytování servisních služeb kategorie řešení incidentů úrovně 3 dle přílohy č. 1 této smlouvy,

   je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

8. Dostane-li se Poskytovatel do prodlení s reakční dobou na požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení.

9. Poruší-li Poskytovatel povinnost v době vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy vyřešit požadavek při poskytování servisních služeb kategorie technická podpora a vývoj dle přílohy č. 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokutu dle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen platit pouze v případě, že byl požadavek Objednatele technologicky proveditelný.

10. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody či nemajetkové újmy. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Objednatel je vedle smluvních pokut oprávněn požadovat po Poskytovateli též v plném rozsahu náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

11. V případě, že Objednateli vznikne nárok na smluvní pokutu dle této smlouvy vůči Poskytovateli, je Objednatel oprávněn započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty oproti nároku Poskytovatele na úhradu jím vystavené faktury. Součet všech uplatněných smluvních sankcí v daném měsíci nesmí přesáhnout měsíční cenu servisních služeb.

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel není oprávněn postoupit nebo zastavit pohledávku za Objednatelem z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel není oprávněn svou pohledávku za Objednatelem z této smlouvy nebo pohledávku na zaplacení smluvní pokuty vzniklé na základě této smlouvy použít k jednostrannému započtení na pohledávku Objednatele za Poskytovatelem.

2. Poskytovatel na sebe bere nebezpečí změny okolností ve smyslu § 1765 odst. 2 NOZ.

3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných platných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a ustanovení § 147a zákona o veřejných zakázkách.

4. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a může být měněna pouze písemnými dodatky k této smlouvě podepsanými Objednatelem a Poskytovatelem.

5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

6. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením veřejné zakázky sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, a že se zejména ve vztahu k ostatním uchazečům nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.

7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

   Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

V Jihlavě dne - 2 -11- 2015

Kraj Vysočina
MUDr. Jiří Běhounek, hejtman kraje

Kraj Vysočina
Žižkova 57, 587 33 Jihlava

V Brně dne 27 -10- 2015

PragoData Consulting, s.r.o.
Ing. Jaroslav Hindra, jednatel

PragoData Consulting
Pragodata Consulting, s.r.o., Vranovská 1370/61
614 00 Brno, IČ: 452 805 76, DIČ: CZ45280576

Příloha č. 1 – Specifikace servisních služeb

Seznam zkratek

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

Pojem	Význam
Incident	Indikovaný problém díla, případně části díla, který není v souladu s technickým stavem díla dle smlouvy o dílo. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu.
Okamžik nahlášení	Okamžik nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk
Reakční doba (Reakce)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku prostřednictvím Service desk do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele na identifikaci a odstranění incidentu nebo zahájení realizace požadavku Objednatele
Doba vyřešení (Vyřešení)	Doba od Okamžiku nahlášení incidentu nebo požadavku do okamžiku odsouhlasení vyřešení incidentu nebo požadavku Objednatelem.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných úrovních servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu nebo požadavku.
HW	Hardware
IS	Informační systém
SW	Software

Tabulka 1: Seznam zkratek a pojmů

Komunikace smluvních stran

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

Maintenance	prostřednictvím e-mailu
Technická podpora	požadavky (REQ) -Service desk ostatní - hotline
Řešení incidentů	Service desk, ve výjimečných případech hotline a následné potvrzení incidentu e-mailem

Pověřenou osobou Objednatele je:

- Ing. Petr Pavlinec, e-mail: pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: 564602114
- Mgr. David Zažímal, e-mail: zazimal.d@kr-vysocina.cz, tel.: 737346628

Pověřenou osobou Poskytovatele je: Ing. Libor Soška, e-mail: libor.soska@pragodata.cz, tel.: +420 602 507 737

Webová adresa Service desk Poskytovatele:
https://rt.pdcon.eu/rt/

Maintenance

Maintenance (pravidelná údržba) dle této smlouvy je realizována Poskytovatelem v pravidelném intervalu 1 x měsíčně (dále jen „***Maintenance***"). Maintenance bude prováděna dle pokynu Objednatele pomocí vzdáleného přístupu a na pracovištích objednatele nebo na místě určeném Objednatelem.

Maintenance bude Poskytovatel provádět tak, aby co možná nejvíce zamezil vzniku jakýchkoli incidentů, které by znemožňovaly řádné užívání díla objednateli a aby byla splněna dostupnost díla dle čl. II odst. 5 této smlouvy po celou dobu účinnosti této smlouvy.

Přesný termín Maintenance bude Objednateli Poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika Poskytovatele a Objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín Objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Služby poskytované v rámci Maintenance:

- přístup k opravným balíčkům;
- pravidelná profylaxe IS;
- úprava IS dle legislativních změn;
- kontrola funkcí díla;
- aktualizace a upgrade SW a firmware;
- údržba dokumentace;
- optimalizace, identifikace výkonnostních problémů apod.;
- další preventivní činnosti;
- provoz hotline.

Technická podpora

V rámci servisních služeb kategorie Technická podpora dle této smlouvy jsou poskytovány následující služby:

- konzultační služby;
- realizace požadavků na novou funkcionalitu systému nad rámec poptávaného řešení (REQ).

Řešení incidentů

Kategorie incidentů:

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

Tabulka 2: Kategorie incidentů

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

Úroveň servisních služeb:

Úroveň	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
Záruka	3 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	30 dnů	15 prac. dnů	30 dnů
1	NBD	2 prac. dny	2 prac. dny	10 prac. dnů	10 prac. dnů	20 dnů
2	4 hod	12 hod	4 hodiny	NBD	NBD	7 dnů
3	1 hodiny	4 hodiny	4 hodiny	12 hodin	NBD	2 prac. dny

Tabulka 3: Úroveň servisních služeb

Požadovaná úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS

Popis	Úroveň servisních služeb
Uživatelská část systému – služby zajišťující přístup k práci se systémem, administrace, reporting	1

Tabulka 4: Požadovaná úroveň služeb jednotlivých částí IS

Metodika výpočtu dostupnosti díla

Pro potřeby výpočtu dosažené dostupnosti díla (požadovaná úroveň SLA 97 %) bude využita měsíční suma výpadků díla v kategorii incidentu A na základě údajů monitoringu Objednatele.

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

$$\textbf{dostupnost díla} = \frac{(T_S - T_N)}{T_S} \times 100\ \%$$

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

T_N značí celkový počet hodin, po které bylo dílo nedostupné nebo neplnilo svoji funkci (viz. kategorie A incidentu) , s výjimkou doby oprávněného omezení provozu díla.

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

a) Objednatel požaduje od Poskytovatele otestování funkcí díla, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
b) Dílo je změněno nebo upraveno na pokyn Objednatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry definované dostupnosti nemohou být splněny.
c) V případě zásahu vyšší moci.
d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků díla nebo zařízení způsobených Objednatelem např. výpadek napájení.
e) Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Poskytovatelem.

Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti díla Objednatelem delší než 30 minut.