

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

SERVISNÍ SMLOUVA (SLA)

• číslo smlouvy u objednatel: **OF 0053/15** • číslo smlouvy u zhotovitele: **HD101012015** •

uzavřená podle § 1746 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (Občanský zákoník)

mezi smluvními stranami:

Objednatel:

Název:	Město Moravská Třebová
Sídlo:	nám. T. G. Masaryka 29, 571 01 Moravská Třebová
Telefon:	+420 461 353 120
DIČ:	CZ00277037
IČ:	00277037
Zastoupen:	JUDr. Miloš Izák, starostou města
Bankovní spojení:	94-4214591/0710, Česká národní banka 27-1283386349/0800, Česká spořitelna, a.s.

(dále jen „objednatel“)

Zhotovitel:

Název:	OR-CZ spol. s r.o.
Sídlo:	Brněnská 19, 571 01 Moravská Třebová
Telefon:	+420 461 361 111
DIČ:	CZ48168921
IČ:	48168921
Zastoupen:	Alena Vopařilová, jednatelka
Bankovní spojení:	KB Moravská Třebová, číslo účtu 9131560287/0100

(dále jen „zhotovitel“)

Uvedení zástupci obou smluvních stran prohlašují, že jsou oprávněni tuto smlouvu podepsat a k platnosti smlouvy není třeba jiné osoby.

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1.** Objednatel provozuje programové vybavení pro elektronizaci oběhu faktur (dále jen „IS“) dodané Zhotovitelem na základě smlouvy o dílo.
- 1.2.** Za účelem rozšíření podpory provozuschopnosti IS a uspokojení servisních potřeb objednatel spojených s provozem IS, se strany rozhodly uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb.

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

- 1.3. Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, kterým je založeno oprávnění objednatele stanoveným způsobem předložit Zhotoviteli požadavek z oblasti IS, a tomu korespondující povinnost Zhotovitele na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.
- 1.4. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Bližší specifikace a rozsah plnění je uveden v příloze č. 2 a 3 této smlouvy.

2. Doba plnění

- 2.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a může být ukončena výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 2.2. Ze strany Zhotovitele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce.
- 2.3. Ze strany Objednatele může být tato smlouva ukončena předčasně odstoupením pro podstatné porušení povinnosti dodržet sjednané lhůty, pokud toto porušení trvá tři po sobě jdoucí měsíce.
- 2.4. Místem plnění je sídlo Objednatele a pracoviště Zhotovitele.

3. Cena plnění a způsob úhrady

- 3.1. Cena plnění byla stanovena dohodou smluvních stran. Tato cena činí **416,66 Kč** bez DPH měsíčně, tj. **504,16 Kč** včetně DPH.
- 3.2. Smlouvenou cenu zaplatí objednatel oproti daňovému dokladu Zhotovitele, vystavenému vždy k pos'ednímu dni v měsíci se splatností čtrnácti (14) dnů ode dne doručení.
- 3.3. V případě, že objednatel sám navrhne Zhotoviteli neuskutečnit provedení služby nebo neumožní provedení služby v daném termínu, nelze nárok na provedení služby převést do dalšího termínu.

4. Smluvní podmínky

- 4.1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2. Objednatel je povinen zajistit:
 - a) dálkový přístup ke všem částem IS,
 - b) zajištění vstupu do dotčených objektů objednatele, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c) přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování Výkazů práce a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy,
 - d) poskytnutí řádné součinnosti Dodavateli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku.

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

4.3. Zhotovitel je povinen:

- a) zajistit pohotové personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
- b) zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
- c) provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
- d) dodržovat předpisy pro BOZP při výkonu plnění v sídle objednatele,
- e) dodržovat předpisy a pravidla v oblasti ochrany životního prostředí v rámci zavedeného systému environmentálního managementu dle ČSN EN ISO 14001,
- f) zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u objednatele.

5. Záruky

- 5.1. Zhotovitel zaručuje objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků a přiměřeně se řídit pokyny objednatele.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že odstranění případných vad software bude provedeno instalací nové verze software, nedohodnou-li se jinak.

6. Sankce a smluvní pokuty

- 6.1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - a) v případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu je sjednán úrok z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení,
 - b) v případě porušení povinnosti Zhotovitele stanoveného touto smlouvou se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,1 % z celkové ceny bez DPH sjednané v čl. 3. této smlouvy.
- 6.2. Uplatnění sankcí nevylučuje právo oprávněné strany na náhradu škody.
- 6.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.

7. Závěrečná ujednání

- 7.1. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí podle Občanského zákoníku.
- 7.2. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 7.3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží obě smluvní strany.
- 7.4. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
- 7.5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu. Smlouva je účinná od 1. dne měsíce následujícího po dni předání IS.

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

7.6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:

- Příloha č. 1 - HelpDesk, Pravidla komunikace
- Příloha č. 2 - Rozsah služby
- Příloha č. 3 - Popis rozsahu služby
- Příloha č. 4 - Doložka mlčenlivosti

7.7. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

7.8. Právní úkon, který je předmětem této smlouvy, byl schválen usnesením Rady města Moravská Třebová č. **742/R/290615** na zasedání dne **29. 6. 2015** nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.

V Moravské Třebové dne 20. 7. 2015



Alena Vopařilová
jednatelka

OR-CZ spol.s r.o.
Brněnská 19
571 01 Moravská Třebová

V **Moravské Třebové** dne 20. 7. 2015



JUDr. Miloš Izák, starosta města
oprávněný zástupce objednatele



MĚSTO
Moravská Třebová
PSČ 571 01
-6/1-

Příloha č. 1, HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

- a) Služba HelpDesk je službou zhotovitele, zajišťující příjem, evidenci a správu objednatelům vznesených požadavků a jejich řešení. Přístup k této službě je prostřednictvím Klientské zóny na webové adrese: www.orcz.cz.
- b) Pro vstup do webové aplikace HelpDesk je nutné zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oprávněného pracovníka oznámí Zhotovitel objednateli do pěti pracovních dnů od nabytí účinnosti této smlouvy. Součástí oznámení bude i uživatelský návod pro používání aplikace.
- c) Přístup k www rozhraní HelpDesk a právo vznášet požadavky do Klientské zóny nebo emailem na adresu vyhrazenou pro HelpDesk mají pouze oprávnění pracovníci objednatele, kteří jsou seznámeni s podmínkami této smlouvy.
- d) Email popř. tel. linka jsou záložním komunikačním kanálem pro případ problémů s funkcí nebo dostupností www rozhraní. Objednatel je povinen přednostně hlásit požadavky prostřednictvím www rozhraní.
- e) Přístup objednatele do klientské zóny pro zadávání požadavků prostřednictvím webového rozhraní není časově omezen.
- f) Zprávy a upozornění ze systému HelpDesk jsou objednateli odesílány na emailovou adresu oprávněného pracovníka, který vznesl příslušný požadavek evidovaný v systému HelpDesk.
- g) Proces je aktivován vznesením požadavku objednatele do sféry Zhotovitele. Tato skutečnost je objednateli potvrzena ihned po vznesení požadavku v rámci Klientské zóny.
- h) Požadavky jsou řešeny v rámci provozní doby služby HelpDesk. Tato doba je stanovena v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod. Je-li zpráva o vznesení požadavku obdržena mimo tento časový úsek, nebo v době pracovního volna, klidu, nebo státem stanovených svátků počítají se garantované reakční doby od 8:00 hod následujícího pracovního dne.
- i) Od okamžiku doručení zprávy do sféry Zhotovitele se aktivuje proces zpracování požadavku.
- j) Garantované reakční doby se počítají od okamžiku přijetí vzneseného požadavku do sféry Zhotovitele.
- k) O průběhu řešení požadavku je objednatel informován na www rozhraní HelpDesku. V případě složitějších požadavků komunikuje řešitel průběžně s oprávněným pracovníkem objednatele.
- l) Za vyřešení požadavku je považován okamžik odeslání zprávy objednateli o dokončení řešení požadavku poskytovatelem.
- m) Objednatel řešení požadavku schválí nebo odmítne s uvedením námitek k řešení. V případě schválení řešení požadavku je požadavek tímto považován za uzavřený.
- n) V případě oprávněných námitek objednatele k řešení požadavku pokračuje poskytovatel v řešení.
- o) Objednatel může v průběhu řešení požadavku zažádat o storno požadavku. Akceptováním této žádosti je požadavek považován za uzavřený.
- p) Požadavek může být Zhotovitelem zamítnut jako neoprávněný. Zamítnutí je vždy projednáno s objednatelům. Tím je požadavek považován za uzavřený.

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

2. Kontaktní osoby:

a) strana Zhotovitele

E-mail:	helpdesk@orcz.cz
http:	helpdesk.orcz.cz
Telefon:	+420 461 361 111

b) strana objednatele

Jméno a příjmení	Ing. Mgr. Dana Buriánková
E-mail:	dburiankova@mtrebova.cz
Telefon:	+420 461 353 124

Vznikne-li objednateli potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, objednatel je povinen tuto změnu oznámit Zhotoviteli písemně nebo elektronicky (e-mailem) na uvedené kontakty.

3. Orientační klasifikace problémů výlučně způsobených vadami IS

- Kritický - nelze pokračovat v činnosti IS. Ztráta funkcionality, není k dispozici žádné dočasné řešení problému.
- Podstatný - činnost je omezena, problém způsobuje závažnou ztrátu služeb IS. Lze pokračovat omezeně v práci, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici přijatelné náhradní řešení.
- Střední - problém způsobuje menší zhoršení služeb IS. Je možno realizovat náhradní řešení, které obnoví funkčnost. Klíčové funkcionality jsou zachovány. Není ohroženo zpomalení dodávek odběratelům objednatele.
- Ne podstatný - problém nezpůsobuje ztrátu funkcionality a činnosti IS, výsledkem je malá chyba, nesprávné chování nebo chyba v dokumentaci (kontextové nápovědě).

Pracovníci objednatele v požadavku na řešení problému uvedou úroveň závažnosti, která by měla odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

Proces zpracování požadavku a jeho stavu je definován v aplikaci HelpDesk.

Název dotačního projektu: **Elektronizace procesů, digitalizace dat a konsolidace IT infrastruktury TC Moravská Třebová**
Registrační číslo projektu u poskytovatele dotace: **CZ.1.06/2.1.00/22.09618**

Příloha č. 2, Rozsah služby

Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli tyto servisní a další služby:

- úroveň poskytovaného servisu v rozsahu 5 x 8,
- doba odezvy max. 48 hodin od nahlášení problému na HelpDesk,
- konzultace a poradenské služby formou vzdáleného přístupu či vzdálené komunikace v rozsahu 3 hodiny měsíčně.

Popis rozsahu jednotlivých SLA služeb je předmětem přílohy č. 3.

Po vzájemné dohodě Objednatele a Zhotovitele je možné využít kumulace rozsahu služby maximálně však za období šesti po sobě jdoucích měsíců. Toto čerpání bude umožněno vyjma měsíce prosinec (pokud vyjde čerpání kumulace na prosinec, automaticky se přesune do ledna následujícího roku).

Příloha č. 3, Popis rozsahu služeb

1. SLA – Konzultační a poradenské služby

Zhotovitel se zavazuje k poskytování konzultační a poradenské činnosti formou telefonické nebo emailové komunikace či formou vzdáleného přístupu v dohodnutém rozsahu.

2. SLA - HelpDesk

Služba zahrnuje:

- elektronické přijímání HD požadavků (prostřednictvím web. rozhraní nebo emailem) 24 hodin denně a jejich garantované řešení v pracovní dny od 8 do 16 hod,
- telefonické přijímání HD požadavků a jejich garantované řešení v pracovní dny od 8 do 16 hod,
- garantovanou reakční dobu – doba, do které musí být zahájeno řešení požadavku, možnost výběru garantované reakční doby pro každou oblast,
- úroveň poskytovaného servisu dle dohodnutých podmínek:
 - **5x8** – pracovní dny, řešení požadavků a poradenství v pracovní době od 8 do 16 hodin,
 - **7x24** – pohotovost 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, řešení HD požadavků v pracovní době od 8 do 16 hodin a mimo tuto dobu telefonické poradenství (linka hot-line).

Příloha č. 4, Doložka mlčenlivosti

Poskytovatel se zavazuje, že zachová vůči objednateli obchodní tajemství v plném rozsahu, zejména pak mlčenlivost o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách.

Poskytovatel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u objednatele zcizovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci Poskytovatele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.

Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.

Poskytovatel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.

Poskytovatel a jeho zaměstnanci jsou si vědomi, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb. nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.

Poskytovatel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.

Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to Poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.

V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací prokazatelným zaviněním Poskytovatele nebo jeho zaměstnance, může Objednatel požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč bez DPH za každé jednotlivé prokazatelné porušení. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu vzniklé škody, která může zaviněním Poskytovatele nebo jeho zaměstnance vzniknout Objednateli.