

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku v platném znění)

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Ing. Petrem Vokřálem, primátorem
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1
602 00 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4
Číslo účtu: 111211222/0800
Ve věcech technických je oprávněn jednat: Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Richard Mrázek, náměstek primátora města Brna pro oblast technickou
Číslo smlouvy: 5316172524

Poskytovatel:

HiPro spol. s r.o.

Zastoupená: Ing. Karel Jelínek, jednatel
Se sídlem: Lidická 1869/28, Brno 602 00
IČ: 41604083
DIČ: CZ41604083
Společnost zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vl. 2525
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 1102741621/0100
Ve věcech technických je oprávněn jednat: Ing. Karel Jelínek, jednatel
Ve věcech smluvních je oprávněn jednat: Ing. Karel Jelínek, jednatel
Číslo smlouvy:

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Článek 2

Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci, zefektivnění provozu a poskytování podpory a servisních služeb aplikace Matrika která je implementována u objednatele a na ÚMČ města Brna, jejímž autorem je podnikatel fyzická osoba Mgr. Aleš Gabriel - GSoft, IČ: 61349569, místem podnikání Pod Lipami 2511/64, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli podporu a servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním podpory a servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provádění činností dle Přílohy č. 1 Rozsah služeb, v termínech dle Přílohy č. 2 Poskytování služeb v návaznosti na závazek Poskytovatele plynoucí ze Smlouvy o dílo č. 0053110505246 a smlouvy o dílo č. 5312055183 k zakázce „MATRIKA“ a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §2587 občanského zákoníku v platném znění nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona v platném znění).
- 2.4. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je oprávněn poskytnout Objednateli výše uvedený předmět plnění, a že tímto nejsou porušena práva duševního vlastnictví třetích osob, a že nejsou třetí osoby, které by mohly oprávněně uplatňovat své nároky z těchto práv vůči uživateli. Poskytovatel odpovídá uživateli za škodu, kterou by mu způsobil nesprávností nebo nepravdivostí tohoto prohlášení.

Článek 3

Termín, způsob čerpání služeb a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy na dobu neurčitou od nabytí platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 3.2. Za poskytování specifikovaných služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, část 3, body a), b) se Objednatel zavazuje hradit Poskytovateli paušální odměnu stanovenou v čl. 4.1 smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel bude práce nad rámec služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy a práce sjednané na základě objednávky a požadavků Objednatele dle části 3, body c), d), e) účtovat v člověkohodinách.
- 3.4. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele, na poskytování služeb uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.5. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran.
- 3.6. Dodaná kapacita podpory a služeb bude Objednateli fakturována měsíčně dle Článku 5 této smlouvy.
- 3.7. Místem realizace plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna. Za plnění podle této smlouvy je považována také podpora a instalace prováděné Poskytovatelem dálkově.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění dle článku 3.2 této smlouvy je stanovena na základě dohody obou smluvních stran částkou za jeden měsíc takto:

Cena za měsíc bez DPH	60 000,- Kč
DPH 21%	12 600,- Kč
Cena za měsíc včetně DPH	72 600,- Kč

- 4.2. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované dle čl. 3.3 této smlouvy činí:

Cena bez DPH:	1 250,- Kč
DPH (21%):	263,- Kč
Cena včetně DPH:	1 513,- Kč

- 4.3. Cena za plnění dle této Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran a skládá se z měsíční paušální odměny stanovené v čl. 4.1 a ze součinu vyčerpaného měsíčního počtu člověkohodin a hodinové sazby Poskytovatele za jednu člověkohodinu poskytování služeb. Maximální objem čerpaných služeb uvedených v Příloze 1, část 3, body c), d), e) je stanoven na 25 hodin za kalendářní měsíc.

Cena bez DPH:	31 250,- Kč
DPH (21%):	6 563,- Kč
Cena včetně DPH:	37 813,- Kč

- 4.4. Cena dle odst. 4.1 a 4.2. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.5. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelem hrazena na základě faktury Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto. Součástí faktury bude také případný soupis skutečně odpracovaných člověkohodin na základě požadavků Objednatele s přiloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele.
- 5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v rozsahu a čase, jak je sjednáno v příloze č. 3.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit s je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Plnění dle odstavce 3.2 a Přílohy č.1 je měsíční. Plnění dle odstavce 3.3 bude probíhat měsíčně a je splněno protokolárním předáním a převzetím podepsaným za Objednatele osobou oprávněnou jednat ve věcech technických.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Současně s předáním plnění Poskytovatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskytovatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání plnění stvrdí svým podpisem převzetí plnění bez výhrad (akceptace), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.2.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí a výši sankce, kterou formou slevy podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
 - 7.2.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb.
- 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
- 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích

do Smlouvy.

- 8.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
- 8.8. Nevyjádří-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb, implementace a podpora SW MATRIKA.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel, tam kde je to relevantní vzhledem k povaze plnění předmětu smlouvy, poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu smlouvy po dobu 24 měsíců od předání, případně akceptace plnění Objednatелеm. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 5 % z průměrné měsíční fakturované částky.
- 9.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku v platném znění.
- 9.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku v platném znění.
- 10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 1 měsíc a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.

- 10.6. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.7. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.8. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.9. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek občanského zákoníku v platném znění, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě, pokud to není nezbytné, jako v případě potřeby zajistit plnění subdodávkou, a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.10. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.11. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb. v platném znění). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle občanského zákoníku v platném znění, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.
- 10.12. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 10.13. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.
- 10.14. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 10.15. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah služeb
 - Příloha č. 2 Poskytování služeb
 - Příloha č. 3 Součinnost

Doložka:

Tato Smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R7/065 dne 24. 5. 2016.

V Brně dne

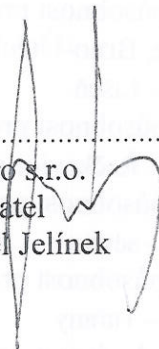
10-06-2016

V Brně dne 8. 6. 2016

Za Objednatele:


.....
za statutární město Brno
náměstek primátora pro oblast technickou
Richard Mrázek

Za Poskytovatele:


.....
za HiPro s.r.o.
jednatel
Ing. Karel Jelínek



Příloha č. 1 Rozsah služeb

1. Definice pojmů

Podpora a servis aplikace MATRIKA, která se týká devíti ÚMČ statutárního města Brna:

- Brno – Bystřec

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Bystřec, Brno-Kníničky, Brno-Žebětín.

- Brno – Královo Pole

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Královo Pole, Brno-Medlánky, Brno-Ivanovice, Brno-Jehnice, Brno-Útěchov.

- Brno – Líšeň

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Líšeň, Brno-Vinohrady.

- Brno – Řečkovice a Mokrá Hora

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Řečkovice a Mokrá Hora, Brno-Ořešín.

- Brno – sever

Matrika má působnost pro městské části: Brno-sever, Brno-Maloměřice a Obřany.

- Brno – Tuřany

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Tuřany, Brno-Chrlice.

- Brno – Žabovřesky

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Žabovřesky, Brno-Komín, Brno-Jundrov.

- Brno – Židenice

Matrika má působnost pro městské části: Brno-Židenice, Brno-Černovice, Brno-Slatina, Brno-jih.

- Brno – střed

Matrika má působnost pro městské části: Brno-střed, Brno-Bohunice, Brno-Starý Lískovec, Brno-Nový Lískovec, Kohoutovice, Bosonohy,

- matrika jako jediná na území Jihomoravského kraje, přijímá prohlášení osob o tom, že spolu vstupují do partnerství.
- Součástí Odboru matrika ÚMČ Brno-střed je Zvláštní matrika.

Systém – souhrnný název pro soubor všech hardwarových a softwarových prostředků, nad kterými jsou poskytovány servisní služby.

Service Desk – kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatelé). Service Desk představuje automatizovaný systém procedur a politik, které jsou využívány Objednatelem i Poskytovatelem k řízení servisních služeb.

1. *úroveň podpory* znamená, že osoba(y) Objednatele obsluhující Service Desk, se pokusí vyřešit všechny požadavky. Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně, jsou předány k řešení na 2. úroveň.

2. *úroveň podpory* řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž znalosti pokrývají nabízené služby bezpečnosti, dostupnosti a správy Systému.

3. *úroveň podpory* řeší požadavky, které nebyly vyřešeny na 2. úrovni. 3. úroveň může být poskytována skupinou 2. úrovně v součinnosti s výrobcí SW a HW.

Požadavek - znamená jakýkoliv požadavek řešený prostřednictvím Service Desk (např. Incident, Problém, Požadavek na změnu / úpravu, Požadavek na informaci / konzultaci, apod.).

Věcný garant je odborně (věcně) příslušný pracovník OMI MMB (Odboru městské informatiky Magistrátu města Brna).

Člověkodenní (čld, MD) - čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

Priorita znamená stanovení urgency řešení požadavku podle následující tabulky:

Priorita	Dopad	Popis
1	Kritický	Závada, při níž Systém není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.
2	Vysoký	Závada, kdy je Systém ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz Systému a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj.

Dostupnost je schopnost provádět dohodnutou funkci, když je požadována. Dostupnost je zpravidla vypočítávána jako procentní podíl z dohodnuté provozní doby bez plánovaných odstávek. Požadavky různé priority mají různou dostupnost.

2. Parametry a metriky Služeb - SLA parametry – Response Time

Požadavek	Servisní kalendář	Response Time (maximální doba ¹)		Hodnota	Měrná jednotka
		on-line	on-site ²		
Servisní požadavek 1 Kritický	Po - Pá 8-17	4BH	NBD	1250,- Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 2 Vysoký	Po - Pá 8-17	8BH	NBD	1250,- Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 3 Střední	Po - Pá 8-17	NBD	2BD	1250,- Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 4 Nízký	Po - Pá 8-17	2BD	3BD	1250,- Kč	Člověkohodina
Servisní požadavek 5 Bez bezprostředního vlivu	Po - Pá 8-17	3BD	4BD	1250,- Kč	Člověkohodina
Hot-Line	Po - Pá 8-17	NBD	N/A	1250,- Kč	Požadavek

¹ BH = pracovní hodiny; BD = pracovní dny; NBD = následující pracovní den.

² Minimální pracnost v rámci řešení každého on-site požadavku je 8 člověkohodin, pokud není oběma stranami u konkrétního Požadavku předem dojednáno jinak.

3. Služby

Podporou a servisem „Matriky“ se rozumí služby spojené se zabezpečením řádného provozu matriky na základě zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, prováděný vyhláškou Ministerstva vnitra č. 207/2001 Sb., taktéž ve znění pozdějších předpisů a podle zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, prováděný vyhláškou Ministerstva vnitra č. 300/2006 Sb. v rozsahu:

a) Maintenance

Požadavek na průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Aktualizace programového vybavení musí zajistit jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponentami systému. V rámci služby maintenance bude zajišťován:

- vývoj produkt v souladu s legislativními změnami;
- upgrade;
- aktualizace datové základny;
- legislativní servis.

b) Rychlá linka (HotLine)

Představuje přímou podporu ze strany předem určeného místa s kvalifikovaným pracovníkem poskytovatele služeb. Hotline poskytuje rychlou technickou podporu a slouží ke krátkému operativnímu hlášení incidentu či poradenství. Provoz rychlé linky je požadován v pracovní dny od 8.00 do 16.00 hodin.

c) Management incidentů (Incident Management)

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky definované úrovně služeb podle sjednaných SLA parametrů a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost objednatele. Provádí se s podporou Service Desk systému.

d) Management problémů (Problem Management)

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v systému, tj. předmětné základně pro poskytování služeb (ICT infrastruktura). Provádí se s podporou Service Desk systému.

e) Poskytování školení

Příloha č. 2 Poskytování služeb

Poskytování služeb je z časového hlediska složeno ze tří úseků:

1. Maintenance produktu – tyto činnosti jsou prováděny průběžně a trvale tak, aby byla zajištěna řádná činnost matriky dle zák. č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
2. Service Desk – činnosti uvedené v Příloze 1, část 3 body c, d, e budou čerpány v maximálním rozsahu 25 hodin měsíčně a maximálně jedné návštěvy u koncového uživatele. Nevyčerpané hodiny lze převádět do následujícího měsíce v rámci jednoho kalendářního roku.
3. Práce individuálně objednané Objednatelem nad rozsah podpory dle této smlouvy budou obsahovat ujednání o lhůtách plnění.

Příloha č. 3 Součinnost

Součinnost bude poskytována v souladu s interními normativními akty Magistrátu města Brna, zejména v souladu s Podpisovým a Pracovním řádem.

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost (včetně podpory u koncových uživatelů), aby mohl splnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy.