

**Smlouva o poskytování služeb  
– zajištění provozu a podpory systému eDotace pro rok 2019**

**Číslo smlouvy objednatele: S-7241/INF/2018**

**Smluvní strany:**

**Středočeský kraj**

se sídlem: Zborovská 11, 150 21 Praha 5

IČ: 70891095

DIČ: CZ70891095

Zastoupený: MVDr. Josefem Řihákem, radním pro oblast majetku a ICT, na  
základě pověření RK č. 127-22/2018/RK ze dne 9. 7. 2018

Bankovní spojení: PPF banka a.s.,

Číslo účtu: 000

na straně první (dále jen „**objednatel**“)

**a**

**YOUR SYSTEM, spol. s r.o.**

se sídlem Türkova 2319/5b, Praha 4, PSČ 14900

IČ: 00174939

DIČ: CZ 00174939

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C,  
vložka č. 72

Zastoupena: RNDr. Martin Nehasil, jednatel

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

Číslo účtu: 00

na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu vedenou v evidenci objednatele pod výše uvedeným číslem (dále jen „Smlouva“) v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších novel, jako i některými dalšími zvláštními právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem.



**I.**  
**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat služby k aplikaci eDotace, kterou objednatel využívá pro proces dotačního řízení. Poskytovatel zajistí provoz a podporu aplikace v období od 1. 1. 2019 do 31. 12. 2019.
2. **Služby zahrnují:**
  - a) **Základní podporu provozu**, která obsahuje:
    - i. zajištění provozu infrastruktury v rozsahu 2 MD/měsíc (24 MD/rok)
    - ii. úpravy aplikace na základě požadavků objednatele v rozsahu do 13 MD/rok, kdy 1 MD představuje 8 pracovních hodin
    - iii. podpora koncových uživatelů/žadatelů a interních pracovníků objednatele do maximální výše 1000 požadavků za rok a která se nezapočítává do výše uvedených časových rozsahů
    - iv. provoz webové aplikace pro hlášení požadavků a incidentů poskytovatele „ServiceDesku“ s možností schvalování všech nebo pouze rozvojových požadavků zadavatelem
  - b) **Úpravy a další služby nad rámec základní podpory provozu** v rozsahu 50 MD
3. Parametry služeb jsou podrobně popsány v Příloze č. 1 této smlouvy.
4. **Poskytovatel bere na vědomí, že u služeb nad rámec základní podpory nemusí být limit 50 MD během účinnosti této smlouvy vyčerpán.**

**II.**  
**Práva a povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatelem k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vniknutí škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele.
4. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu objednatelem dle této smlouvy pro jiné účely než je poskytování služeb podle této smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti objednatele nebo od ukončení této smlouvy je poskytovatel povinen vrátit objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté objednatelem poskytovateli ke splnění jeho povinností podle této smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zaznamenat do dokumentace k aplikaci úpravy, které provedl, včetně těch, které realizoval na žádost objednatele, a dokumentaci včetně



těchto změn předat vždy nejpozději do 7 pracovních dní od provedené změny objednateli.

6. Všechny služby čerpané a fakturované dle článku I odstavce 2 písmene a) bodu ii a článku I odstavce 2 písmene b) této smlouvy musí být zadávány přes ServiceDesk poskytovatele. V předmětu těchto požadavků musí být vždy uveden text „**Požadavek na rozvoj aplikace**“. V tiketu dále musí být uvedeno přesné zadání požadavku a návrh maximální časové náročnosti. Všechny rozvojové požadavky musí být odsouhlaseny jednou z kontaktních osob uvedených v této smlouvě. Fakturace bude probíhat na základě skutečné pracnosti, která nesmí být vyšší než maximální uvedená a schválená pracnost.

### III.

#### Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost sám nebo na vyzvu poskytovatele.
3. Objednatel se zavazuje umožnit po předchozí dohodě odborným pracovníkům poskytovatele přístup k nainstalovanému vybavení s respektováním práva ochrany dat objednatele.
4. Pokud objednatel neposkytne poskytovateli potřebnou součinnost k plnění dle této smlouvy, neběží poskytovateli lhůty pro plnění, a to po dobu, po kterou nebyla součinnost objednatelem poskytnuta.
5. Po podpisu oběma stranami zveřejní objednatel smlouvu v souladu se zákonem 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a neprodleně informuje poskytovatele, že smlouva nabyla účinnosti.

### IV.

#### Cena a platební podmínky

1. Na základě dohody smluvních stran se objednavatel zavazuje uhradit poskytovateli za poskytnuté služby **odměnu ve výši: 890 000,- Kč (slovy: osm set devadesát tisíc korun českých) bez DPH, tj. 1 076 900,- Kč (slovy jeden milion sedmdesát šest tisíc devět set korun českých) s DPH.** Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy.



2. Cena uvedená v předchozím odstavci se skládá:

	<b>Cena bez DPH</b>	<b>Cena s DPH</b>
<b>Základní podpora provozu dle článku I na 12 měsíců</b>	<b>290.000,00</b>	<b>350.900,00</b>
<b>Úpravy a další služby nad rámec základní podpory provozu v rozsahu 50 MD, kdy 1 MD zahrnuje 8 hodin.</b>	<b>600.000,00</b>	<b>726.000,00</b>
<b>Celková cena</b>	<b>890.000,00</b>	<b>1.076.900,00</b>

- Odměna bude poskytovateli hrazena** objednatelem na základě předloženého daňového dokladu (faktury) a to **ve čtvrtletních intervalech**, vždy za skončené čtvrtletní období, a to nejpozději 15. den měsíce následujícího. První faktura tedy bude vystavena za období 1. 1.-31. 3. 2019, a to do 15. 4. 2019.
- V případě základní podpory provozu bude fakturována poměrná část připadající na jedno kalendářní čtvrtletí, u služeb nad rámec základní podpory provozu bude poskytovatel fakturovat jen skutečně odvedené a objednatelem akceptované práce.**
- Ceny uvedené v tomto článku jsou nepřekročitelné. Pokud by vyvstala potřeba plnění nad rámec této smlouvy, lze tak učinit jen po předchozí domluvě s objednatelem a na základě samostatně vystavené a oběma smluvními stranami akceptované objednávky. Odměna za takové služby koresponduje s cenou nad rámec úprav a služeb nad základní podpory a činí 1500,- Kč za 1 hodinu (bez DPH).**
- Faktura může být vystavena po akceptaci výkazu poskytovaných služeb za skončené období.** Součástí výkazu bude seznam poskytnutých služeb a požadavků objednatele splněných poskytovatelem za fakturované období a přehled čerpání 50 MD za služby nad základní podpory provozu. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptaci plnění služeb nejpozději do 7. dne měsíce následujícího po skončeném období.
- Faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení poskytovatelem objednateli. Přílohou faktury bude objednatelem akceptovaný výkaz poskytnutých služeb za skončené období.
- Cena je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch poskytovatele. Uvede-li poskytovatel na faktuře jiný účet, než je v záhlaví této smlouvy, má se za to, že úhrada má proběhnout na účet uvedený na faktuře.
- Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této smlouvě jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. DPH bude k cenám účtováno v zákonné výši dle legislativy platné v době jejich účtování. Centrální snížení sazby DPH není důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě, v případě zvýšení sazby musí být uzavřen dodatek smlouvy.



10. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Kromě zmiňovaných náležitostí je poskytovatel povinen uvést tyto další údaje a respektovat níže uvedené skutečnosti:

- označení dokladu jako faktura – daňový doklad
- číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví smlouvy a označení případných dodatků
- den odeslání faktury
- počet a označení příloh
- popis plnění poskytovatele
- náležitosti faktur dle této smlouvy se vztahují i na faktury vystavené k plnění nad rámec paušálu a na samostatně vystavené objednávky dle tohoto článku.

11. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, případně obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v smlouvě s tím, že nová doba splatnosti opravené faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení objednateli.

12. Poskytovatel prohlašuje, že není veden v registru nespolehlivých plátců, a zavazuje se po dobu trvání této smlouvy řádně a včas platit DPH. Pokud finanční úřad vyzve objednatele k placení DPH nezaplacené poskytovatelem při realizaci této smlouvy, poskytovatel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající nezaplacenému DPH.

## **V.**

### **Ochrana důvěrných informací**

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.



## VI.

### **Autorská a vlastnická práva**

1. Pokud poskytovatel v rámci plnění podle této smlouvy vytvoří dílo, které bude dílem podléhajícím ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění, takto vytvořené dílo bude považováno za dílo zhotovené na objednávku a půjde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem bude objednatel dnem úplného zaplacení celkové ceny dle této smlouvy oprávněn dílo užívat a to výhradně pro své potřeby a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Poskytovatel je povinen nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory aplikace předat objednateli zdrojový kód aplikace. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí objednatele a zaručovat možnost ověření správnosti a kompletnosti verzí. Musí umožňovat kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu. Zdrojový kód bude objednateli předán na nepřepisovatelném technickém nosiči dat viditelně označeném názvem „Zdrojový kód“ a informací, o který software se jedná. O předání technického nosiče dat bude sepsán písemný předávací protokol potvrzený oběma smluvními stranami.
3. Povinnost předání zdrojového kódu se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu, k nimž dojde při plnění této smlouvy nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace takových změn zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis každého zásahu do zdrojového kódu. Poskytovatel je povinen předat objednateli změnu zdrojového kódu nejpozději dva pracovní dny před ukončením podpory.
4. Poskytovatel není povinen předávat objednateli zdrojový kód software, který je běžně dostupný na trhu, tedy který si může koupit neomezený počet osob.

## VII.

### **Odpovědnost za škodu**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
4. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode



dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédne zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.

5. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
6. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy.

### **VIII. Sankce**

1. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury poskytovateli podle čl. IV., je objednatel povinen zaplatit poskytovateli zákonný úrok z prodlení z fakturované částky za každý den prodlení dle aktuálně platné legislativy.
2. Smluvní strany sjednávají pro případ porušení povinnosti o zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích dle čl. V. této smlouvy smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle Přílohy č. 1, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Poznámka
1 – kritická	1 000,-	Za každou (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení.
2 – významná	750,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
3 – minimální	500,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení
4 – nepodstatná	300,-	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení

Sankce dle tohoto odstavce může být vyčíslena do maximální výše rovnající se celkové odměně dle článku IV. této smlouvy.

4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody způsobené porušením povinnosti i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to i ve výši přesahující smluvní pokutu. Náhrada škody zahrnuje skutečnou škodu a ušlý zisk.
5. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a za každý jednotlivý případ.
6. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně nebo datovou schránkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě povinné smluvní straně.



## IX. Oprávněné osoby

1. Oprávněnými osobami při realizaci plnění jsou

- za objednatele

**a. ve věcech smluvních:** viz záhlaví této smlouvy

**b. ve věcech realizace díla:**

[REDACTED]

**c. ve věcech technických:**

[REDACTED]

[REDACTED]

- za poskytovatele

**d. ve věcech smluvních:** Ing. Marin-Daniel Žák, obchodní zástupce e-mail:

[REDACTED]

**e. ve věcech realizace díla:**

[REDACTED]

**f. ve věcech technických:**

[REDACTED]

2. V případě změny oprávněných osob musí být o této skutečnosti druhá smluvní strana neprodleně písemně informována. Za splnění této povinnosti se považuje i e-mail potvrzený druhou smluvní stranou. Účinnost změny nastává okamžikem doručení písemného oznámení příslušné smluvní straně. Změna kontaktní osoby není důvodem k uzavření dodatku.

## X. Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, s účinností do 31. 12. 2019 s tím, že poskytovatel poskytne plnění v souladu s článkem č. I. Předmět smlouvy.

2. Platnosti smlouva nabývá dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které provede objednatel.

3. Platnost této smlouvy může být předčasně ukončena:

- a) písemnou dohodou smluvních stran;
- b) písemnou výpovědí smlouvy podanou objednatelem, a to i bez udání důvodu,
- c) uplynutím sjednané doby,
- d) odstoupením od smlouvy.

4. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě:

- pokud bude poskytovatel déle než 10 pracovních dní v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy;





- pokud poskytovatel opakovaně, tj. minimálně dvakrát poruší svou povinnost dle této smlouvy;
  - pokud je poskytovatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.
5. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude přes písemné upozornění poskytovatele déle než 20 dnů od písemného upozornění v prodlení s plněním své platební povinnosti podle této smlouvy.
  6. Odstoupení od smlouvy musí být písemné, zaslané druhé smluvní straně doporučeně nebo datovou schránkou, jinak je neplatné. Odstoupení od smlouvy je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení o odstoupení druhé smluvní straně.
  7. V případě výpovědi činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.

## **XI.**

### **Ostatní ustanovení**

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Poskytovatel je povinen strpět uveřejnění této smlouvy, jejích případných dodatků kupujícím dle zákona 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) a na profilu zadavatele.
3. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
4. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
5. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků. Povinnost uzavřít dodatek se netýká zákonného snížení DPH dle článku IV. a změny oprávněných zástupců dle článku IX.
6. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení



této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.

7. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
8. Tato smlouva byla sepsána ve 4 vyhotoveních, z nichž tři obdrží objednatel a jedno poskytovatel.
9. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely na základě svobodně a vážně učiněných projevů svojí vůle, s jejím obsahem souhlasí, a po přečtení obsahu připojují níže své podpisy.
10. Nedílnou součástí smlouvy je:
  - příloha č. 1 – Parametry poskytovaných služeb

V Praze dne 08-10-2018  
Středočeský kraj

V Praze dne 26. 9. 2018  
YOUR SYSTEM, spol. s r.o.



MVDr. Josef Rihák

radní pro oblast majetku a ICT



RNDr. Martin Nehasil, jednatel

YOUR SYSTEM, spol. s r.o.



**a. Parametry a úroveň služeb (SLA)**

Působnost služby	
	SLA
Systémová podpora	Po-Pá 8:00-18:00 O víkendech a jiných dnech pracovního klidu v rozsahu (8-10 dní v roce) 9:00-15:00.
ServiceDesk (zadávání požadavků)	24 hodin denně
Dostupnost ServiceDesk	max. 10min
Dostupnost systému	95 %
Odezva	Dle detailu služeb a jejich priorit v tabulce níže
Řešení do	Dle detailu služeb a jejich priorit v tabulce níže
Plánovaná údržba	Mimo provozní čas, souvislá délka odstávky max. 8 hod

**b. Vymezení působnosti služby**

Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
1 – kritická	<p>Systém nefunguje vůbec nebo jeho funkčnost je omezena tak, že tento stav má významný dopad na obchodní procesy objednatele.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aplikaci nebo některou její klíčovou funkci není možné používat</li> <li>Dochází k narušení uživatelských dat závažným způsobem</li> <li>Dochází ke zhroucení systému jednou nebo několikrát za den</li> </ul>	4 hodin	8 hodin
2 – významná	<p>Funkce systému je narušena tak, že dochází k významnému ovlivnění zákonem poskytovaných dat, informací a služeb.</p>	4 hodin	12 hodin
3 – minimální	<p>Funkce systému je omezena, ale toto omezení má minimální vliv na poskytování informací a služeb</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Závada narušuje, avšak neznemožňuje využití systému</li> <li>blokuje dokončení určitých úkolů, které nejsou časově kritické</li> <li>působí dílčí závadu nebo nepohodlí uživatele</li> <li>procesní závada (vyřeší se změnou</li> </ul>	8 hodin	4 pracovních dnů



Priorita	Popis	SLA	
		Odezva do	Řešení do
	procesu) Tuto závadu lze jiným náhradním dočasným způsobem (např. ruční úpravou dat) nebo dočasnou změnou pracovního postupu obejít (workaround). Uživatel však musí vykonat vícepráce na obehnutí závady.		
4 – nepodstatná	<p>Systém je funkční. Závada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání. Jde o situace, kdy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>vznikne malý problém nebo nepohodlí obsluhy,</li> <li>kosmetická chyba ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování).</li> </ul> <p>Uživatel nemusí vykonat vícepráce na obehnutí závady. Způsobuje mu nepohodlí při práci (např. pohyb myši navíc, klik myši navíc, stisk několika kláves navíc, atp.).</p>	24 hodin	Nejbližší plánovaný update (max. však do 2 měsíců)

### c. Rozsah činností

Jednotlivé služby v rámci podpory provozu jsou uvedeny v následující tabulce.

Služba	Priorita
<p><b>Provozní podpora systému</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hot line 8-18 hod. v pracovní dny. O víkendech a jiných dnech pracovního klidu v rozsahu (8-10 dní v roce) 9:00-15:00.</li> <li>V případě příjmu hlášení závad na telefon bude toto hlášení bezprostředně zaznamenáno poskytovatelem do webové aplikace helpdesk.</li> <li>Doba zahájení zásahu v případě havarijního stavu SW aplikace činí max. 4 hodiny.</li> </ul>	Prioritu při příjmu stanovuje ServiceDesk
<p><b>Provoz infrastruktury</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Správa provozní infrastruktury (součástí provozu není správa virtualizačního prostředí a síťové infrastruktury)</li> <li>Správa operačního systému v rámci, kterého je aplikace provozována</li> <li>Správa aplikační vrstvy, softwarových komponent</li> <li>Instalace bezpečnostních aktualizací</li> </ul>	Průběžně
Celkem rozsah 2 MD/měsíc.	
Podpora provozu se nevztahuje na problémy s aplikací, které jsou způsobené HW nebo virtualizační a síťovou infrastrukturou, které jsou v majetku objednatele.	

**Administrace/podpora aplikace**

- Hlášení požadavků přes HelpDesk/ ServiceDesk e-mail či telefonicky.
- Opravy chyb systému
- Řešení incidentů
- Podpora koncových uživatelů/žadatelů a interních pracovníků objednatele do maximální výše 1000 požadavků za rok
  - o Problémy s přihlášením
  - o Úpravy profilů
  - o Změny uživatelských oprávnění
- Parametrizace a úpravy systému v celkovém maximálním rozsahu 13 MD ročně
  - o Konzultační činnost s pracovníky úřadu
  - o Úpravy aplikace na základě požadavků objednatele s předem odsouhlaseným rozsahem a pracností

**d. Úpravy a další služby nad rámec základní podpory provozu**

Poskytovatel je oprávněn na žádost objednatele provádět úpravy a služby v rozsahu 50 MD nad rámec základní podpory provozu, která je popsána pod písmenem c). Parametry uvedené pod písmenem a) a b) se vztahují i na tyto služby nad rámec základní podpory.

Kontakt pro hlášení požadavků:

HelpDesk/ ServiceDesk:

e-mail: 

telefon: 

