

Číslo smlouvy objednatele: 2455/2015/IT
Číslo smlouvy poskytovatele:

Smlouva o poskytování služeb technické podpory provozu a rozvoje programového vybavení Helpdesk Siebel

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

OKsystem a.s.
Na Pankráci 1690/125, 140 21 Praha 4
zastoupený předsedou představenstva
Ing Martinem Procházkou

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 19-1649297309/0800

IČO: 27373665
DIČ: CZ27373665
Peněžní ústav: UniCredit Bank
Czech Republic., a. s.
Číslo účtu: 48973004/2700
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
u Městského soudu v Praze v oddíle B 20326

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

Obsah smlouvy

čl.I.

Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Účelem uzavření smlouvy je zajištění provozu, rozvoje a inovace aplikačně programového vybavení Helpdesk Siebel (dále také „programové vybavení“).
4. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.

- Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.
- Smluvní strany souhlasí, že tato smlouva, vč. příloh, dodatků a související technické dokumentace, bude v plném rozsahu zveřejněna na internetových stránkách statutárního města Ostravy (www.ostrava.cz).

čl.II.

Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby technické podpory provozu a aktualizace programového vybavení instalovaného u objednatele a všech dalších vývojových úprav a rozvoj těchto aplikací poskytnutých poskytovatelem a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných.
- Technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:
 - Technická podpora**
 - průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k programovému vybavení;
 - provoz poradenské služby „hot-line“ pro vyškolené pracovníky;
 - profylaxi - pravidelnou kontrolu systému (kontrola logů všech komponent systému, základní sledování zatížení, kontrola dat a jejich zpracování) včetně vyhodnocení, upozornění na možné kritické stavy, návrhy na řešení;
 - poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, konzultace k používání programového vybavení, reinstalace programového vybavení (ve stejné verzi), instalace hotfix, obnova programového vybavení po havárii, na základě objednatelům předaných záloh.
 - Vývojové úpravy a rozvoj aplikací**
 - úprava a rozšiřování programového vybavení o další funkcionalitu dle požadavku objednatele a na základě analýzy prováděné společně s příslušnými zástupci objednatele.
 - implementace vyšších verzí programového vybavení
- Poskytovatel se zavazuje zajistit, že veškeré vlastnosti programového vybavení, budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům pro systémy veřejné správy.

čl.III.

Plnění předmětu smlouvy

- Smluvní strany se dohodly v rámci plnění předmětu této smlouvy na podpoře aplikací za podmínek uvedených v příloze č. 1.
- Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 2. písmene B) této smlouvy je poskytovatelem plněno poskytnutím prací, dodávek nebo služeb požadovaných objednavatelem na základě písemných objednávek předaných poskytovateli.
- Akceptace proběhne na základě vyplněného a podepsaného předávacího protokolu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. V tomto protokolu bude uveden soupis objednaných prací a služeb. Objednatel se zavazuje jednotlivá plnění dle předmětu této smlouvy převzít v případě, že budou předány bez vad a nedodělků. Pokud objednatel dodané produkty nebo služby odmítne převzít, musí uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.

čl.IV.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo objednatele. Ostatní služby budou poskytovány v sídle poskytovatele a formou vzdáleného přístupu.

čl.V.

Odměna

1. Odměna za poskytované dodávky, práce a služby dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
 - a) Odměna za dodávky, práce a služby poskytnuté objednateli v rámci poskytování technické podpory programového vybavení (dle čl. II. odstavce 2. písmene A. této smlouvy) je stanovena ve výši **20 000,- Kč bez DPH** za měsíc.
 - b) Odměna za dodávky, práce a služby požadované objednatelem v souvislosti s poskytováním úprav, rozšíření a vyšších verzí programového vybavení (dle čl. II. odstavce 2. písmene B. této smlouvy) bude po celou dobu účinnosti smlouvy hrazena na základě vystavených objednávek objednatelem na dodávky, práce a služby dle ceníku poskytovatele jež je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že celkové plnění ze smlouvy nepřesáhne částku **650 000,- Kč bez DPH** za období 1 roku trvání smlouvy.
3. Součástí sjednané odměny jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
4. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

čl.VI.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné dle odst. 11 tohoto článku.
3. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) obchodní firmu, sídlo, IČO a DIČ poskytovatele,
 - d) název, sídlo, IČO a DIČ objednatele, označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - e) číslo a datum vystavení faktury,
 - f) dobu splatnosti faktury,
 - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,

- h) jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
5. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Stejná doba splatnosti 30 kalendářních dnů platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.).
 6. Doručení faktury se provede osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
 7. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn Pokyn GFŘ č. D-6 k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněný ve Finančním zpravodaji číslo 7/2011.
 8. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátil-li objednatel vadnou fakturu poskytovateli, přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
 9. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele.
 10. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
 11. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
 12. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn hradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet příslušného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou odměnu.
 13. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
 - Fakturace za poskytování technické podpory (dle čl. II. odstavce 2. písmene A. této smlouvy) bude probíhat čtvrtletně, přičemž faktura na částku 60 000,- Kč bez DPH bude vystavena vždy do deseti dnů od uplynutí daného čtvrtletí. Přílohou vystavené faktury bude oboustranně podepsaný Výkaz práce zahrnující přehled vykonaných činností v uplynulém čtvrtletí.
 - Fakturace za poskytování vývojových úprav (dle čl. II. odstavce 2. písmene B. této smlouvy) bude probíhat, v případě takového plnění, po předání objednaných dodávek, prací a služeb. Přílohou vystavené faktury bude oboustranně podepsaný předávací protokol.
 14. V případě, že dnem nabytí účinnosti této smlouvy není 1. den v měsíci nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného měsíce, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část odměny za poskytování dodávek, prací a služeb příslušné technické podpory.

čl.VII.

Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů poskytnutých poskytovatelem

1. Poskytovatel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb. autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů je oprávněn vykonávat majetková práva k autorskému dílu – programovému produktu, jež je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě

rozmnoženiny. Objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny uloženy.

2. Převod vlastnického práva z poskytovatele na objednatele je v rámci celého plnění předmětu této smlouvy realizován předáním a převzetím pouze na věci materiální povahy, kterými v této smlouvě mohou být:
 - a) záznamové materiály, na kterých jsou uloženy smluvně požadované verifikované kopie zaváděcích a spustitelných tvarů programových produktů nebo smluvně požadované další kopie souborů dat. Mohou to být různé druhy magnetických nebo optických disků, disket, magnetických pásek, atd.;
 - b) fyzická dokumentace, je to uživatelská dokumentace, metodiky a směrnice, které byly vytištěny na papír a dodány objednateli,
 - c) ostatní materiál, který tvoří distribuční soupravu smluvně požadovaného předmětu dodávky (jako např. obal, který z distribučního kompletu tvoří jedno lehce dopravovatelné a manipulovatelné břemeno, nebo různé provozní pomůcky k zdárnému užití programových produktů, atd.)
3. Převod práv k užití na všechny poskytovatelem poskytnuté produkty (se zdůrazněním na programové produkty), které mají povahu autorského díla, není touto smlouvou řešen. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru, stává pouze oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
4. Objednateli nevznikají k dodaným programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.
5. Smlouvou nejsou dotčena další práva poskytovatele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.

čl.VIII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pro řádné plnění předmětu této smlouvy se poskytovatel zavazuje:
 - a) sdělit objednateli změnu komunikačních kanálů (e-mail, telefon, fax), na které je objednatel oprávněn zasílat informace o požadavcích a chybách programového vybavení;
 - b) veškeré práce, dodávky a služby provádět pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám;
 - c) realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
3. Požadovanou součinností objednatele je zejména:
 - a) zajistit zpřístupnění programového vybavení formou vzdáleného připojení poskytovateli na dobu nezbytně nutnou,
 - b) v požadavcích poskytovat poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele,
 - c) poskytovat poskytovateli potřebný přístup k místu užívání programového vybavení, který poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
 - d) na potřebnou dobu zajistit poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,

- e) na potřebnou dobu zajistit poskytovateli přístup k licenčním počítačovým programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na podporu,
 - f) při provádění podpory na místě pověřeni pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započítání a ukončení činnosti,
 - g) pravidelně zálohovat data a konfiguraci počítačového programu; pokud poskytovatel doporučí při řešení složitějšího problému zálohu dat, je objednatel povinen zabezpečit si předem odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit tak jejich poškození (resp. zničení),
 - h) zajistit správu základní technologické infrastruktury včetně hardware, základního software a databáze.
4. Za objednatele je v technických záležitostech týkajících se plnění předmětu této smlouvy oprávněna s poskytovatelem jednat osoba jím pověřená.

čl.IX.

Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

čl.X.

Náhrada újmy

1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění.
2. Poskytovatel nahradí objednateli újmu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel objednateli neručí za jakékoliv škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel objednateli dále neručí za komplex informačních technologií, na kterých jsou dodané programové produkty provozovány, a neodpovídá ani za škody a chyby vzniklé chybou dílčích částí nebo celého komplexu těchto informačních technologií, pokud škoda vzniklá na těchto informačních technologiích nebyla prokazatelně způsobena provozem programových produktů poskytovatelem dodaných.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že nové programové produkty poskytnuté v rámci plnění předmětu této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.

čl.XI.

Sankční ujednání

1. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 1, odpovídajících jednotlivým úrovním služby pro úroveň hlášení V1 „Kritická chyba“ a V2 „Urgentní chyba“ zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametrů služby za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
 - o V1 „Kritická chyba“ 3 000,- Kč
 - o V2 „Urgentní chyba“ 1 500,- Kč
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,015 % z nezaplacené odměny bez DPH za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
4. Zánik závazku pozdním plněním neznamena zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.XII.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 24 měsíců.

čl.XIII.

Závěrečná ujednání

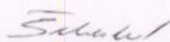
1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 02341/RM1418/34 ze dne 6. 10. 2015, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
3. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
4. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
5. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslované, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci

smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.

6. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s dvouměsíční výpovědní lhůtou.
7. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
8. V případě zániku závazku je poskytovatel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli odměnu za plnění, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti
9. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit kterákoliv svá práva a převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
10. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
11. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
12. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
13. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
14. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel dvě vyhotovení.
15. Smluvní strany souhlasí, že všechny přílohy této smlouvy tvoří její nedílnou součást. Ke dni podpisu tato smlouva obsahuje následující přílohy:
 - příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - příloha č. 2 – Ceník služeb poskytovatele

Za objednatele

Datum: 26 -10- 2015
Místo: OSTRAVA

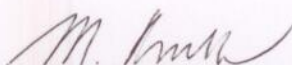


zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová**
náměstkyně primátora



Za poskytovatele

Datum: 9.10.2015
Místo: V Praze



Ing. Martin Procházka
předseda představenstva

OKsystem
a.s. ④

Na Pankráci 125, 140 21 Praha 4
IČ: 27373665, DIČ: CZ27373665

Příloha č. 1 ke smlouvě č.: _____/2015/IT

Specifikace služeb

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných poskytovatelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalováno programové vybavení,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele.
- telefonickou konzultací (hot-line).
- poradenská služba hot-line
 - písemně na e-mail adresu hotline.crm@oksystem.cz – neomezeně
 - telefonicky v pracovní době na čísle +420 731 400 332
 - pracovní doba: pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.

Definice úrovní servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem programového vybavení:

Úroveň hlášení		Popis
V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podpořovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
V2	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkčnost aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
V3	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
V4	„Námět“	Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů.

Garantována úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

Úroveň hlášení		Odezva	Doba vyřešení požadavku
V1	„Kritická chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 3 dnů od převzetí
V2	„Urgentní chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 5 dnů od převzetí
V3	„Chyba“	Do 3 pracovních dní	Do 30 dnů od převzetí

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Příloha č. 2 ke smlouvě č.: ____/2015/IT/LPO

Ceník služeb poskytovatele

Činnost	Hodinová sazba bez DPH v Kč
Analytická a projektová činnost	1.500,-
Aplikační podpora a programátorské práce	1.250,-
Hot-line	1.000,-
Konzultační činnost (zahrnuje i implementaci vyšších verzí)	1.250,-