



Chomutov

## STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV

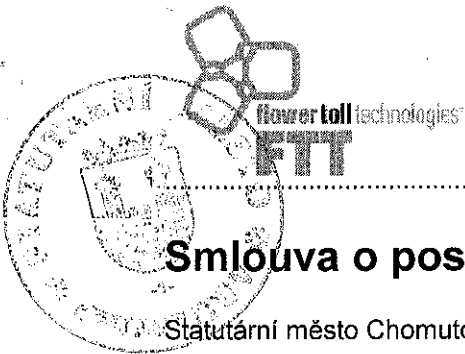
### Průvodní list ke smlouvě

<b>Charakteristika smlouvy</b> * interní seřízení ke dne 12.12.2016				
Druh smlouvy: Poskytování údržby a podpory informačního systému MP Manger	Počet výtisků: 4			
Důvod uzavření (usnesení RM, ZM): dle směrnice o zadávání veřejných zakázek 030/05-16 a na základě usnesení RM č. 475/16 z 24. 9. 2016				
Evidenční číslo smlouvy (dle systému evidence smluv)	D201600581			
Agendové číslo smlouvy (pouze u dodatků, výpovědí či odstoupení od smlouvy)	MP20160024			
Původní číslo CRS (pokud byla smlouva uzavřena před 01.01.2010)				
Smluvní partner (včetně IČ, DIČ) FT Technologies, a.s. U Sokolovny 253, 783 14, Bohuňovice IČ: 26833620, DIČ: CZ26833620				
<b>Veřejný výdaj *</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Veřejný příjem *</b>			
Číslo účtu plátce: 626441/0100	Číslo účtu plátce:			
Číslo účtu příjemce: 1400673799/2010	Číslo účtu příjemce:			
Variabilní symbol:	Variabilní symbol:			
Částka Kč (včetně DPH) : 1.089.000 Kč	Částka Kč (včetně DPH) :			
<b>Schvalovací proces</b>				
	<b>Datum</b>	<b>Jméno a příjmení (nebo název orgánu)</b>	<b>Funkce a útvar</b>	<b>Podpis</b>
Zpracovatel	7.12.	David Žažo	Technik	
Správce rozpočtu	7.12.	Ing. Miroslava Schönbeková	Referent MěPo	
Vedoucí odboru - Příkazce operace	7.12.2016	Mgr. Tomáš Douša	Ředitel MěPo	
Hlavní účetní	7-12-2016	Zina Rusňáková-Stehlíková	OE	
Právně posoudil	12.12.2016	Mgr. Kateřina Urbánková	Právní úsek	
Za VM schválil	3.12.2016	Ing. Daniel Černý <del>JUDr. Marek Hrabec</del>	Primátor Náměstek primátora	

uvedené osoby svým podpisem stvrzují správnost vyhotovené smlouvy

\* odpověď označte

v případě, že plnění ze smlouvy je hrazeno z finančních prostředků, které byly svěřeny k hospodaření určitému odboru (tj. daná smlouva není schvalována RaMě ani ZaMě), uvede zpracovatel do této kolonky číslo usnesení, jímž ZaMě finanční prostředky danému odboru přidělilo



## Smlouva o poskytování údržby a podpory

Statutární město Chomutov  
FT Technologies a.s.

č. smlouvy:  
č. smlouvy: S20160062

### Statutární město Chomutov

se sídlem: Zborovská 4602, 430 28 Chomutov  
IČ: 00261891  
DIČ: CZ 0026189116  
zastoupené: Ing. Danielem Černým, primátorem  
Bankovní spojení: KB, a.s., 10-626441/0100  
(dále jen „objednatel“)

a

### FT Technologies, a.s.

se sídlem: U Sokolovny 253, 783 14, Bohuňovice  
**korespondenční adresa: Chválkovická 82, 772 00, Olomouc**  
IČ: 26833620  
DIČ: CZ26833620  
zastoupený: Danielem Bednaříkem, předsedou představenstva  
Bankovní spojení: FIO banka, a.s., č. ú.: 2400673799/2100  
Společnost zapsána: KS v Ostravě, oddíl B, vložka 2786  
(dále jen „poskytovatel“)

se dohodly na této smlouvě:

### 1. Úvodní ustanovení

1.1. Objednatel je držitelem licence k programu MP Manager určeného pro evidenci agendy městských policí (dále jen Produkt) a to na základě licenční smlouvy, kterou spolu smluvní strany uzavřely dne\_\_ (dále též jen „Licenční smlouva“)

### 2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je

2.1.1. závazek poskytovatele poskytovat objednateli údržbu a podporu Produktu (dále jen Služby), jejichž popis a rozsah je uveden v příloze č. 1 této smlouvy,

2.1.2. závazek objednatel zaplatit za poskytované služby sjednanou cenu.

### 3. Místo a termín plnění

3.1. Místo poskytování údržby a podpory je stanoveno dle přílohy č. 2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

3.2. Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č. 3 této smlouvy.

#### **4. Vlastnické právo a práva využití**

- 4.1. Bude-li výsledkem plnění nebo jiné činnosti poskytovatele prováděné dle této smlouvy autorské dílo, které požívá ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, poskytuje poskytovatel objednateli dnem poskytnutí plnění podle této smlouvy objednateli nevýhradní právo užití takového autorské dílo všemi způsoby nezbytnými či vhodnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskopravní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického či teritoriálního (dále jen „licence“). Tato licence je udělena bezúplatně, když zhotovitel tuto skutečnost vzal v úvahu při stanovení výše své odměny dle této smlouvy.
- 4.2. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením, a to způsobem, jakým je oprávněn užívat dílo, k němuž má licenci uvedenou v odst. 1.1.

#### **5. Cena a platební podmínky**

- 5.1. Odměna za poskytování služeb podle této smlouvy činí 15.000,- Kč měsíčně a je dále uvedena rovněž v příloze č. 4 této smlouvy. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude připočítána v zákonem stanovené výši.
- 5.2. Cena za poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatelem objednateli vyúčtovávána takto:
- 5.2.1. Cena za služby, které jsou dle přílohy č. 4 zahrnuty v paušální odměně za poskytnutí služeb, bude účtována měsíčně. Uhrazena bude na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem na každý měsíc.
- 5.2.2. Cena za služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně a které byly poskytnuty na základě hlášení požadavku objednatele, bude účtována samostatnými fakturami vystavenými poskytovatelem po odsouhlasení provedených prací objednatel.
- 5.2.3. Délka splatnosti daňových dokladů bude 30 kalendářních dnů od data odeslání poskytovatelem, přičemž den odeslání se do lhůty splatnosti nezapočítává. V pochybnostech se má za to, že faktura byla objednateli doručena třetí den po odeslání. Za datum úhrady se považuje den připsání dlužné částky na účet zhotovitele.
- 5.3. S ohledem na možný cenový vývoj a inflaci se smluvní strany zavazují, že na návrh poskytovatele povedou v následujících obdobích jednání ve věci případné úpravy cen dodatkem k této smlouvě.

#### **6. Oprávněné osoby**

- 6.1. Objednatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s objednatel ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

## **7. Odpovědnost za škodu**

- 7.1. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinnosti vyplývající z právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání které obdržela od druhé strany. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

## **8. Ochrana informací**

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.
- 8.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností dle smlouvy.
- 8.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a týkají se plnění této smlouvy.
- 8.4. Údaje uvedené v hranatých závorkách [...] jsou pokládány za bezpečnostní prvky a v případě zveřejnění této smlouvy a/nebo jejich příloh musí být před zveřejněním skryty.
- 8.5. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
- 8.6. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům v rámci vzdáleného nastavení a údržby programu MP Manager.
- 8.7. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci a subdodavatelé byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

## **9. Součinnost stran**

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.
- 9.3. Veškerá komunikace bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. statutárních orgánů. Ve všech případech (i v případě plnění v místě objednatele) platí, že pouze poskytovatel je oprávněn dávat instrukce a příkazy svým zaměstnancům.

- 9.4. Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením objednatel zajistí poskytovateli připojení přes Internet. V případě nefunkčního připojení přes internet není poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

## **10. Doba účinnosti smlouvy**

- 10.1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou, a to od data předání Produktu do ostrého provozu na základě Licenční smlouvy k Produktu a končíci dnem skončení doby, na kterou je poskytnuta licence podle Licenční smlouvy
- 10.2. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě porušení smlouvy ze strany objednatele v případě, že objednatel toto porušení nenapraví (nezjedná nápravu závadného stavu) ani na základě písemné výzvy poskytovatele ke zjednání nápravy v přiměřené lhůtě činící nejméně 15 dnů určené poskytovatelem v písemné výzvě, a to výpovědí ve výpovědní lhůtě v délce 30 dní, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení výpovědi objednateli.
- 10.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud bude poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy o více než 15 dnů.
- 10.4. Po ukončení platnosti této smlouvy se strany zavazují dodržovat čl. 8. této smlouvy.

## **11. Záruka a sankce**

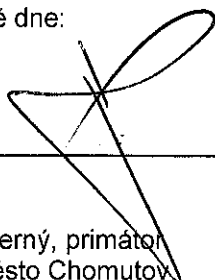
- 11.1. Poskytovatel zaručuje v čl. 8.11. Licenční smlouvy, že Produkt bude mít požadované vlastnosti nejméně 60 měsíců od uvedení Produktu do ostrého provozu a zároveň zaručuje odstranění vad Produktu v termínech uvedených v příloze č 1, čl. 1.3 této smlouvy.
- 11.2. Sankce za nedodržení odstranění vady Produktu formou smluvní pokuty jsou následující:
- 11.2.1. Za nedodržení termínu odstranění vady, při které je provoz zcela zastaven ve výši 0,1% z celkové ceny dodávky vč. DPH za každou započatou hodinu prodlení.
- 11.2.2. Za nedodržení termínu odstranění vady, při které je provoz omezen, ve výši 0,05% z celkové ceny dodávky vč. DPH za každou započatou hodinu každý započatý den prodlení.
- 11.2.3. Za nedodržení termínu odstranění vady, při které je provoz ovlivněn, ale funkční, ve výši 0,05% z celkové ceny dodávky vč. DPH za každý započatý den prodlení.
- 11.3. Vedle udělení smluvní pokuty má objednatel rovněž právo na náhradu škody v plné výši.

## **12. Závěrečná ustanovení**

- 12.1. Poskytovatel je povinen plnit závazky vyplývající ze smlouvy v souladu s podmínkami stanovenými ve Výzvě k podání nabídky na plnění veřejné zakázky malého rozsahu „Dodávka informačního systému pro řízení procesů Městské policie Chomutov“ a v případě rozporu mezi smlouvou a výzvou mají přednost podmínky stanovené ve výzvě.
- 12.2. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou.
- 12.3. Podmínky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

- 12.4. Tato smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží tři vyhotovení a poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- 12.5. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.
- 12.6. Smluvní strany berou na vědomí, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím a že Statutární město Chomutov jako povinný subjekt má povinnost na žádost žadatele poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí s kompletním zveřejněním této smlouvy včetně osobních údajů na internetových stránkách města Chomutova a v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb., a to na dobu neurčitou za účelem transparentnosti veřejné správy.
- 12.7. O uzavření této smlouvy rozhodla v souladu se směrnicí o zadávání veřejných zakázek č. 030/05-16 ze 9.5.2016 Rada statutárního města Chomutova, a to na základě usnesení č. 501/16 ze dne 7.11.2016 ve spojení s usnesením č. 475/2016 ze dne 24.1.2016.
- 12.8. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy
- |              |                              |
|--------------|------------------------------|
| Příloha č. 1 | Specifikace údržby a podpory |
| Příloha č. 2 | Místo plnění                 |
| Příloha č. 3 | Termín plnění                |
| Příloha č. 4 | Cena a ceník služeb          |
| Příloha č. 5 | Oprávněné osoby              |


V Chomutově dne:



objednatel  
Ing. Daniel Černý, primátor  
Statutární město Chomutov

V Olomouci dne:

7.12. 2016


flower toll technologies  
**FTT**

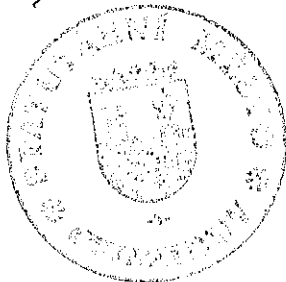
poskytovatel  
Daniel Bednařík, předseda představenstva  
FT Technologies a.s.

- 12.5. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.
- 12.6. Smluvní strany berou na vědomí, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím a že Statutární město Chomutov jako povinný subjekt má povinnost na žádost žadatele poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí s kompletním zveřejněním této smlouvy včetně osobních údajů na internetových stránkách města Chomutova a v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb., a to na dobu neurčitou za účelem transparentnosti veřejné správy.
- 12.7. O uzavření této smlouvy rozhodla v souladu se směrnicí o zadávání veřejných zakázek č. 030/05-16 ze 9.5.2016 Rada statutárního města Chomutova, a to na základě usnesení č. 501/16 ze dne 7.11.2016 ve spojení s usnesením č. 475/2016 ze dne 24.1.2016.
- 12.8. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy
- Příloha č. 1 Specifikace údržby a podpory
  - Příloha č. 2 Místo plnění
  - Příloha č. 3 Termín plnění
  - Příloha č. 4 Cena a ceník služeb
  - Příloha č. 5 Oprávněné osoby

V Chomutově dne: 13. 12. 2016

NAKĚSŤEL PRIMÁTORA  
JUDr. DANIEL ČERNÝ

objednatel  
Ing. Daniel Černý, primátor  
Statutární město Chomutov



V Olomouci dne:

poskytovatel  
Daniel Bednařík, předseda představenstva  
FT Technologies a.s.

**Příloha č. 1**  
**Specifikace údržby a podpory**

**1. Předmět údržby a podpory je:**

- 1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
- 1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
- 1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
- 1.4. Služba profylaxe – monitoring systému
- 1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
- 1.6. Služba školení a poradenství
- 1.7. Dodávka uživatelského a administrátorského manuálu k Produktu a jeho aktualizace v případě změny Produktu

**2. Definice pojmů:**

Helpdesk – FTT Support	Rozhraní poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen Objednatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování objednatele poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Objednatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Nový požadavek	Požadavek na úpravu nebo doplnění funkcionality stávajícího systému. V zásadě jde o změnu chování systému nebo rozšíření jeho funkcionality oproti dokumentaci a odsouhlaseným specifikacím.
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování, definovaném v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol, apod.)
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému



### 1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace

Objednatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.

**[WEB: <http://support.fttech.org>]**

U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (Chyba, nový požadavek, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu uživatele) a také prioritu požadavku.

#### **Druh požadavku:**

**Chyba** - objednatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky

**Nový požadavek** - objednatel požaduje novou funkcionalitu, její úpravu či její rozšíření a očekává nabídku řešení

**Dotaz** - objednatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď

**Podnět** - objednatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací

#### **Priority:**

**1 - Nejvyšší** - Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje

**2 - Vysoká** - Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně objednatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem

**3 - Střední** - Systém je částečně funkční - lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu

**4 - Nízká** - Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionality, doplnění možností apod.

**5 - Nejnižší** - Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

#### **Proces služby podpory:**

**Založení požadavku (Založeno)** - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

**Dotázání (Dotázáno/Navrženo)** - Poskytovatel žádá objednatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje objednatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

**Řešení (Řešeno)** - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny poskytovatelem dle stavu věci.

**Ukončení Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto)** - Objednatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny. V případě, že ze strany objednatele přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

**Odmítnutí (Odmítnuto)** - Objednatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen poskytovatelem do procesu (možno i identického).

## **1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace**

Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory Produktu. Podkladem pro tyto práce jsou podněty objednatelů, zkušenosti získávané v průběhu chodu Produktu, poptávané nové funkcionality ze strany objednatelů apod.

Uvedené práce provádí poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem objednatelů a zvýšení přidané hodnoty daného IS.

Poskytovatel garantuje provádění aktualizace Produktu vyplývající ze změn obecně platných předpisů České republiky v termínech určených poskytovatelem, nejpozději však v den nabytí účinnosti příslušného obecně platného předpisu nebo do 30 dnů od zveřejnění ve Sbírce zákonů ČR. Služba je realizována vzdáleným přístupem.

Součástí aktualizace Produktu je dodávka aktualizovaného uživatelského a administrátorského manuálu.

## **1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím**

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba HOTLINE, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace objednatelem
- zahájení potřebných kroků k řešení situace poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému)

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v příloze či statutární zástupce objednatele. V případě odsouhlasení prací navržených poskytovatelem k řešení situace ze strany objednatele, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk – FTT Support.

### **Termíny odstranění vad Produktu v záruční době dle závažnosti:**

(5 let od data uvedení do ostrého provozu)

- Provoz je zcela zastaven – odstranění do 4 hod. od nahlášení závady na HotLine
- Provoz je omezen – odstranění do 24 hod. od nahlášení závady na HotLine
- Provoz je ovlivněn (např. zpomalen) ale funkční – odstranění do 5 dnů od nahlášení závady na HotLine

Vady nahlášené na HoLine musí být zároveň zaznamenána v Supportu.

## **1.4. Služba profylaxe – monitoring systému**

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod systému a případně v součinnosti se objednatelem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslaného hlášení požadavku objednatelem. Služba je realizována vzdáleným přístupem.

Jedná se především o prověřování:

- Instalace aktualizací a úpravy konfigurace aplikace
- zaplnění diskového prostoru
- vytížení paměťových bufferů
- zaplňování databázového prostoru
- reorganizaci databázových objektů
- zálohování dat

Vyžadají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámec 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

#### **1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj**

Poskytovatel se zavazuje poskytováním poimplementačních služeb podporovat IS ve smyslu:

- asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů
- podpora při diagnostice a řešení závad
- instalace/reinstalace produktů
- úpravy systému
- přidávání funkcionalit
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů

Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví poskytovatel nabídku vč. cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby objednatel s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

#### **1.6. Služba školení a poradenství**

Poskytovatel poskytne služby školení a poradenství objednateli na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

**Příloha č. 2**  
**Místo plnění**

Poimplementační služba dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy - Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.2 přílohy č. 1 této smlouvy - Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.3 přílohy č. 1 této smlouvy - Služba Hotline s telefonickým poradenstvím – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.4 přílohy č. 1 této smlouvy Služba profylaxe – monitoring systému – je prováděna vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.5 přílohy č. 1 této smlouvy Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj – je prováděna v místě objednatele a vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.6 přílohy č. 1 této Služba školení a poradenství – je prováděna dle dohody v místě objednatele nebo v místě poskytovatele

**Příloha č. 3**  
**Termín plnění**

Služby dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány nepřetržitě v režimu 7\*24.

Služby dle bodu 1.2 až 1.6 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

<b>Priority</b>	<b>Doby odezvy*</b>
1 – Nejvyšší	4 hodiny
2 – Vysoká	1 den
3 – Střední	3 dny
4 – Nízká	1 týden
5 – Nejnižší	2 týdny

\* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

V případě, že si řešení požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v místě objednatele, musí objednatel potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení požadavku.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodloužení poskytnutí služby způsobeného na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně objednatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

**Příloha č. 4**  
**Cena a ceník služeb**

Odměna za poskytnutí Služeb (pro moduly Informačního systému, které jsou předmětem licence dle Licenční smlouvy) uvedených v bodech 1.1 až 1.3 přílohy č.1 této smlouvy a Služeb uvedených v bodě 1.4 přílohy č.1 této smlouvy v rozsahu zde uvedeném, je sjednána formou měsíční paušální platby ve výši 15.000 Kč bez DPH.

Fakturace odměny za poskytnutí Služeb bude prováděna měsíčně.

V případě, že dojde v průběhu používání Produktu k jeho rozšíření nákupem licencí dalších modulů Produktu, zvýší se odměna za poskytnutí Služeb dle aktuálně platného ceníku s platností od uvedení modulů do ostrého provozu.

V paušální odměně nejsou zahrnuty náklady na dopravu na místo plnění. V případě nutnosti provedení prací v místě objednatele budou náklady na dopravu fakturovány a uhrazeny samostatně dle ceny stanovené v Ceníku služeb níže a počtu ujetých km.

**Ceník služeb**

Cena za poskytnutí služeb dle bodu 1.5. – 1.6., případně služby dle bodu 1.1. – 1.4. přílohy č.1 této smlouvy nad definovaný rámec bude stanovena na základě časové náročnosti v souladu s ceníkem služeb.

<b>Služby</b>	<b>Cena*</b>	<b>jednotka</b>
Práce analytika	1.250 Kč	hodina
Práce programátora	1.250 Kč	hodina
Školení u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	950 Kč	hodina
Cestovné	18 Kč	km

\*Ceny jsou uvedeny bez 21% DPH

**Příloha č. 5**  
**Oprávněné a zodpovědné osoby**

**Oprávněné osoby zastupující poskytovatele:**

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail
technických	Bc. Michal Vavřina DiS.	vedoucí projektu	588 118 334	m.vavrina@fttech.org
smluvních	Daniel Bednařík	předseda představenstva	588 118 318	d.bednarik@fttech.org
fakturačních	Ing. Michala Janýšková	fakturantka	588 118 319	kancelar@fttech.org

Kontaktní údaje poskytovatele:

**Hotline**      tel.: [840 404 440]  
                    e-mail: [info@fttech.org]

**Technická podpora**    [<http://support.fttech.org>]

**Oprávněné osoby zastupující odběratele:**

Zastoupení ve věcech	Jméno	Funkce	Telefon	e-mail
smluvních	Mgr. Marcela Kukiová	referent OI	474 637 243	m.kukiova@chomutov-mesto.cz
technických	Mgr. Tomáš Douša	ředitel MP	474 637 495	t.douda@chomutov-mesto.cz
fakturačních				