

Smlouva č. MUUO/INF-06/2015

o poskytování systémové podpory

uzavřená v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

mezi smluvními stranami

Město Ústí nad Orlicí

Sídlo: Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí
Jednající: Petr Hájek, starosta města
Bankovní spojení: Česká národní banka číslo účtu: 94-6515611/0710
IČ: 00279676 DIČ: CZ 00279676
spisová značka OR: *není*

dále jen Objednatel na straně jedné

VKUS-BUSTAN s.r.o.

Sídlo: Svazarmovská 308, 738 01 Frýdek-Místek
Jednající: Ing. Libor Schwarz, jednatel
Bankovní spojení: Komerční banka a.s. číslo účtu: 27-3631700277/0100
IČ: 26841410 DIČ: CZ 26841410
spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl C, vložka 28122

dále jen Zhotovitel na straně druhé,

1. Základní ustanovení

- 1.1 Smluvní strany v souladu s ust. § 1746 odst. 2 občanského zákoníku uzavírají tuto smlouvu.

2. Definice pojmů

- 2.1 Pokud používá tato smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, či už v singuláru anebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:
- 2.1.1 **Informační systém** – systém pro uchovávání, zpracování a vyhodnocování informací.
 - 2.1.2 **Kontaktní místo** – kontaktní místo Zhotovitele, na kterém jsou ohlašované Požadavky.
 - 2.1.3 **Kontaktní osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je oprávněna vznášet Požadavky a potvrzovat řešení uzavřených požadavků.
 - 2.1.4 **Pověřená osoba Objednatele** – osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.
 - 2.1.5 **Metrika** – měřitelný parametr podpory.
 - 2.1.6 **Doba převzetí požadavku** – Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení Požadavku do potvrzení jeho přijetí.
 - 2.1.7 **Doba zahájení řešení** - Metrika definující čas, který uplyne od převzetí Požadavku do okamžiku, kdy Řešitel zahájí řešení.



- 2.1.8 **Pracovní den** – pondělí až pátek, pokud není takový den státním uznávaným svátkem nebo dnem pracovního volna.
- 2.1.9 **Pracovní doba/pracovní kalendář/servisní kalendář** – definice období v jakém bude služba poskytována. Definice je obsahem Přílohy č. 2 bod 1.
- 2.1.10 **Katalogový list** - Souhrn charakteristik, který popisuje Službu. Katalogové listy jsou součástí Katalogu služeb.
- 2.1.11 **Požadavek** – žádost Objednatele o systémovou podporu podle této Smlouvy.
- 2.1.12 **Incident** – událost způsobující odchylku od očekávané funkce Informačního systému.
- 2.1.13 **Priorita incidentu** – závažnost Incidentu podle klasifikace Oprávněné osoby Objednatele.
- 2.1.14 **Vzdálené připojení** – připojení do systému Objednatele pomocí datové linky, na které je vytvořené dočasné anebo trvalé spojení.
- 2.1.15 **Řešitel** – pracovník Zhotovitele podílející se na řešení Požadavků.
- 2.1.16 **Člověkoden** – práce Řešitele v rozsahu 1 Pracovního dne. 1 pracovní den obsahuje 8hod.
- 2.1.17 **Člověkohodina** – práce Řešitele v rozsahu 1 hodiny.

3. Předmět plnění

- 3.1 Předmětem plnění této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout systémovou podporu při provozu Informačního systému Objednatele. Tento závazek zahrnuje:
 - řešení Servisních požadavků podle specifikace v Příloze č. 1 v rozsahu stanoveném v Příloze č. 3
 - řešení Konzultačních požadavků podle specifikace v Příloze č. 1 v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1
 - řešení Změnových požadavků podle specifikace v Příloze č. 1 v rozsahu stanoveném v Příloze č. 3
- 3.2 Objednatel se zavazuje Zhotoviteli zaplatit za poskytnutí systémové podpory cenu podle čl. 7 této smlouvy.

4. Místo plnění

- 4.1 Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo Objednatele.

5. Platnost Smlouvy a termíny plnění

- 5.1 Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu zástupci obou smluvních stran, je účinná od data podpisu smlouvy a uzavírá se na dobu pěti let.
- 5.2 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Předmět plnění po dobu účinnosti této smlouvy.

6. Způsob plnění

- 6.1 Plnění je poskytováno zejména následujícím způsobem:



- Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele Vzdálenou správou
 - Prostřednictvím servisního technika Zhotovitele formou telefonické konzultace
- Detailní popis způsobů, termínů, podmínek a místa Plnění je definován v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.2 Podpora bude poskytována prostředky vzdáleného přístupu, telefonicky, nebo pomocí elektronické pošty.
- 6.3 Oprávněné osoby Objednatele kontaktují primárně zadáním prostřednictvím Servisního portálu, případně elektronickou poštou, případně telefonicky na Kontaktní místo.
Zhotovitel preferuje zadávání prostřednictvím Servisního portálu.

7. Cena plnění

- 7.1 Za poskytování Služeb, specifikovaných v článku 3. resp. v Příloze č.2 této Smlouvy, se Objednatel zavazuje hradit Zhotoviteli paušální odměnu stanovenou ve výši 18900 Kč bez DPH, a to za každý i započatý rok poskytování Služeb podle kalkulace uvedené v Příloze č.2
- 7.2 Všechny ceny uváděné v této smlouvě a všech přílohách jsou v korunách českých a bez daně z přidané hodnoty.
- 7.3 Dojde-li ke změně sazby DPH, bude DPH účtována podle právních předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna ceny není důvodem k uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 7.4 V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah Služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.
- 7.5 V případě, že si Objednatel vyžádá Servisní službu mimo Servisní kalendář a Zhotovitel akceptuje provedení této služby, nebude-li domluveno jinak, bude služba poskytnuta dle sazby nad rámec, specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

8. Platební podmínky

- 8.1 Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení z účtu Objednatele na účet Zhotovitele. Platba se uskuteční v korunách českých na základě faktury - daňového dokladu, se splatností 30 dnů od doručení faktury. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2 Zhotovitel bude fakturovat Objednateli cenu poskytnutých Služeb jednou ročně, a to vždy na následující období. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy první den období, za které je fakturováno.
- 8.3 Cenu služeb, které nejsou zahrnuty v paušální odměně, bude Zhotovitel fakturovat Objednateli zvlášť vždy do patnáctého dne po skončení měsíce, za který je fakturováno. Pro Služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně je dnem uskutečnění zdanitelného plnění ve smyslu zák. č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, vždy poslední den měsíce, za který je fakturováno.

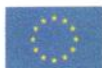
9. Komunikace, pravomoci a odpovědnosti zástupců smluvních stran

- 9.1 Kontaktní osoby a kontakt pro zadávání Požadavků

- 9.1.1 Seznam Kontaktních, Odpovědných a Oprávněných osob Objednatele a Zhotovitele, včetně jejich kontaktních údajů a kontakt pro zadávání Požadavků je uveden v Příloze č.3.
- 9.2 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 9.3 Oznámení se považují za doručená uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.

10. Práva a povinnosti Smluvních stran

- 10.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si všechny informace potřebné pro řádné plnění svých závazků z této smlouvy.
- 10.2 Předmětem obchodního tajemství ve smyslu této smlouvy je ochrana všech podkladů resp. jakýchkoliv informací, které byly odevzdané druhé smluvní straně nebo které získá druhá strana v souvislosti s výkonem práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy a jejích dodatků. Tyto informace mohou být použité výhradně pro účely stanovené touto smlouvou (dále jen „obchodní tajemství“).
- 10.3 Smluvní strany se zavazují za každých okolností zachovávat mlčenlivost, tedy neoznámít, nezpřístupnit, nevyužít pro sebe nebo jiného, úmyslně anebo i z nedbalosti informace tvořící obchodní tajemství.
- 10.4 Všechny údaje, informace a skutečnosti týkající se obchodního tajemství se považují za přísně tajné bez ohledu na jejich skutečnost anebo potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nakořím smluvní strany mají zájem na zachování tajnosti těchto informací.
- 10.5 Porušením obchodního tajemství podle § 2985 občanského zákoníku vzniká druhé smluvní straně právo použít všechny právní prostředky ochrany proti nekalé soutěži.
- 10.6 Smluvní strana se zavazuje dodržet mlčenlivost o skutečnostech tvořících obchodní tajemství po dobu platnosti této smlouvy a minimálně dalších pět let po jejím ukončení.
- 10.7 Smluvní strany se zároveň zavazují dodržovat ustanovení příslušných právních předpisů upravujících nakládání s informacemi, které budou anebo mohou být poskytnuté na základě této Smlouvy.
- 10.8 Smluvní strany se zároveň zavazují, že nic z toho, co se v souvislosti s touto Smlouvou dozvěděli anebo ještě jen dozvědí, nepoužijí v rozporu se zájmy druhé smluvní strany.
- 10.9 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní obsah této Smlouvy a jejích dodatků žádné třetí osobě a jejich kopie budou vyhotovovat jen v případě, pokud to bude nevyhnutelné v souvislosti s výkonem jejich práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy; tento závazek se nevztahuje na případy, pokud tak ustanovuje právní předpis anebo pokud smluvní stranu od této povinnosti osvobodí druhá smluvní strana písemným prohlášením.
- 10.10 Pracovníci obou smluvních stran, jako i jiné jimi pověřené osoby jsou povinni zachovávat mlčenlivost a nezveřejňovat data a informace o skutečnostech majících povahu osobního, služebního, či obchodního tajemství osob, o kterých se dozvěděli při plnění úloh vyplývajících z této Smlouvy. Tato povinnost mlčenlivosti platí ještě po dobu 5 let od ukončení platnosti této Smlouvy.
- 10.11 Práva a povinnosti Zhotovitele:
- 10.11.1 Zhotovitel bude vykonávat činnosti podle této smlouvy v profesionální kvalitě.



- 10.11.2 Zhotovitel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu plnění.
- 10.11.3 Zhotovitel bude předkládat Pověřené osobě Objednatele seznam vykonaných a uzavřených požadavků.
- 10.12 Práva a povinnosti Objednatele:
- 10.12.1 Objednatel určí Oprávněné resp. Pověřené osoby, které budou oprávněné objednávat resp. schvalovat služby podle čl. 3.1.
- 10.12.2 Objednatel zajistí potřebné informace pro řešení problémů, přístupy a příslušná systémová oprávnění k technickým prostředkům, včetně vzdáleného přístupu k předmětu plnění, na kterém bude poskytována podpora.
- 10.12.3 Objednatel je povinen zajistit součinnost se třetími stranami, kterých zařízení a systémy mohou souviset s řešením problémů.
- 10.12.4 Objednatel je povinen zajistit zálohy systémů.
- 10.12.5 Objednatel může být požádán o vykonání činností k vymezení problému tak, jak bylo navrženo Zhotovitelem. Činnosti k vymezení problému mohou zahrnovat sledování sítě, zachycení chybových hlášení a shromažďování informací o konfiguraci. Objednatel může být též požádán o vykonání činností vedoucích k řešení problémů, což zahrnuje změnu konfigurace produktů, instalaci nových verzí softwaru anebo nových komponent či modifikaci procesů.
- 10.12.6 Objednatel je zodpovědný za zavedení postupů nezbytných pro zabezpečení integrity a bezpečnosti softwaru a dát proti neautorizovanému přístupu a pro rekonstrukci souborů ztracených anebo změněných v důsledku závažných poruch.
- 10.12.7 Objednatel se zavazuje poskytnout a vytvořit Zhotoviteli odpovídající pracovní podmínky pro realizaci předmětu této smlouvy, a to v rozsahu specifikovaném tímto článkem smlouvy. V této souvislosti Objednatel prohlašuje, že je srozuměn s tím, že dodržení termínů pro poskytnutí věcného plnění Zhotovitelem závisí i na řádném a včasném plnění povinností stanovených touto smlouvou pro Objednatele.

11. Řešení sporů

- 11.1 Smluvní strany musí vždy usilovat o mimosoudní řešení sporů smlouvy. Pokud nebylo dosaženo smírné urovnání sporu ani do 40 Pracovních dní po jeho prvním oznámení druhé straně, je kterákoliv ze smluvních stran, oprávněna obrátit se se svým nárokem k příslušnému soudu.

12. Závěrečné ustanovení

- 12.1 Všechny oznámení mezi smluvními stranami, které se vztahují k této smlouvě, nebo které mají být vykonané na základě této smlouvy, musí být vykonané v písemné formě a opačné straně doručené buď osobně, anebo doporučeným listem, či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, pokud nebude stanovené, anebo mezi smluvními stranami dohodnuté jinak.



- 12.2 Změny a doplňky této smlouvy musí mít písemnou formu, přičemž každá ze stran se zavazuje spravedlivě zvážit návrhy strany druhé.
- 12.3 Pokud se zjistí, že některé ustanovení této smlouvy jsou neplatné, anebo že tato smlouva má mezery, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení je třeba dojednat takové nové ustanovení, které podle možnosti nejvíc zodpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení.
- 12.4 Zhotovitel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2021. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí být použita pro úschovu delší lhůta. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt spolufinancovaný Evropským fondem regionálního rozvoje v rámci Integrovaného operačního programu a číslem projektu.
- 12.5 Zhotovitel je povinen minimálně do konce roku 2021 poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 12.6 Zhotovitel je povinen dodržovat pravidla publicity Integrovaného operačního programu.
- 12.7 Zhotovitel bude respektovat povinnost Objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
- 12.8 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž Objednatel obdrží dvě a Zhotovitel dvě vyhotovení.
- 12.9 Smlouva byla schválena Radou města Ústí nad Orlicí dne 20.07.2015 pod usnesením č. 640/26/2015.
- 12.10 Neoddělitelnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 – Specifikace Systémové podpory
 - Příloha č. 2 – Definice rozsahu Systémové podpory

- Příloha č. 3 – Seznam kontaktů

V Ústí nad Orlicí dne 29.7.2015

Ve Frýdku-Místku dne 18.6.2015


.....
Za Objednatele



WIUC-BUSTAN s.r.o.
Svazarmovská 308 -1-
738 01 Frýdek - Místek
IČ: 2541410 DIČ: CZ2541410


.....
Za Zhotovitele

Příloha č. 1 – Specifikace Systémové podpory

A. PODPOROVANÉ PROSTŘEDÍ

- Aplikace portálového řešení pro vnitřní spolupráci a komunikaci úřadu, DMS podporující elektronický oběh a ukládání dokumentů, schvalovací workflow, podpora elektronizace vnitřních procesů

B. OBSAH SLUŽEB SERVISNÍ PODPORY

B.1. Definice služby

B.1.1. Předmětem těchto služeb je poskytování servisní a technické podpory na úrovni L2 a L3. Technickou a servisní podporou se myslí především údržba a servis ve smyslu zabezpečení funkčnosti Informačního systému.

B.1.2. Předmětem podpory jsou následující služby

B.1.2.1. Servisní podpora

- a. Zabezpečení služby Service Desku a Hot-line pracovníky Zhotovitele
 - dostupnost telefonického a e-mailového kontaktního místa v českém jazyce v Běžnou pracovní dobu („Hot-line“) pro hlášení Požadavků,
 - provoz elektronického systému pro zadávání a sledování řešení Požadavků,
 - připravenost zdrojů pro řešení Požadavků.
- b. Incident management:
 - příjem Požadavků v době definované Pracovním kalendářem v Příloze č. 3,
 - analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku
 - zajištění plnění Incidentů v rámci definovaných metrik SLA

B.1.2.2. Řešení Požadavků

- a. Podpora je poskytována v pracovních dnech, dle pracovního kalendáře 5x8 (tj. 9:00-17:00).
- b. Požadavky se dělí na tři kategorie
 - Konzultace/Dotaz
 - Změnový požadavek
 - Incident

Požadavek typu Konzultace/Dotaz je definován jako jedna položka technické podpory. Služba obsahuje konzultace možných příčin problému, důsledky zákazníkům zvažovaného úkonu a jeho vlivu na IS, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o HW a SW, anebo jiná služba vykonatelná po telefonu, nebo e-mailu). Konzultační požadavek je primárně řešen v prostorech Zhotovitele, může však vyžadovat ke svému konečnému zodpovězení i několik telefonických hovorů a průzkum ve znalostních databázích. Objednatel a Zhotovitel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká).

Požadavek typu Změnový požadavek jako součást systémové podpory je poskytován pro produkty a řešení uvedené v této příloze a může být např. využit jako:

- Úpravy řešení uvedených v této příloze, související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými Objednatelem
- Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení uvedených v této příloze přítomností specialistů dodavatele anebo podrobným návodem
- Úprava produktů nebo programátorské práce na řešení uvedené v této příloze.
- Aktualizace provozní dokumentace systému tak, aby zodpovídala aktuálnímu stavu provozního řešení.



- Změnové požadavky budou vždy nejprve Zhotovitelem analyzovány z hlediska dopadu na Informační systém a možnosti řešení a bude navržen konkrétní způsob řešení daného Změnového požadavku, případně, pokud bude možné požadavek řešit variantně, budou navrženy varianty. Každá varianta bude Zhotovitelem oceněna a bude předložena Objednateli. Na základě objednávky Objednatele bude Zhotovitelem zahájeno řešení Změnového požadavku. Sazba pro výpočet ceny Změnových požadavků je uvedena v Příloze č.3.

Požadavek typu Incident bude řešen dle zařazení do jedné z následujících kategorií:

Incident kategorie A - Jedná se o kritický Incident mající dopad na provoz úřadu, nebo poskytování služeb Objednatele, popř. je možné tento dopad předpokládat v krátkém časovém úseku.

Incident kategorie B - Jedná se o závažný Incident, při kterém výroba a poskytování služeb Objednatele pokračuje, ale je významně narušená. Řešení tohoto Incidentu je nutné s ohledem na dlouhodobou produktivitu práce.

Incident kategorie C - Incident, který má minimální dopad na výrobu anebo zisk Objednatele.

Kategorizaci Incidentů bude primárně provádět Objednatel v „Hlášení o vzniku Incidentu“. V průběhu odstraňování Incidentu a po dohodě Odpovědných osob obou smluvních stran může být upravena kategorie provozního problému z A na B nebo z B na C.

- c. Pro poskytování podpory nabízíme následující lhůty pro odstranění Incidentu:

Kategorie	Příjem Incidentu (maximální doba)	Zahájení řešení
A	do 1 hodiny	1 hodina
B	do 4 hodin	1 pracovní den
C	do 6 hodin	2 pracovní dny

- d. Za čas nahlášení Incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení požadavku na Service Desk zhotovitele prostřednictvím emailu, webového rozhraní Service Desk nebo telefonicky na smluvní kontakty. Za čas nahlášení Incidentu mimo Běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího Pracovního dne. Lhůty SLA začínají běžet nahlášením Incidentu a končí zahájením řešení. Do lhůty SLA se započítává pouze čas v Běžné pracovní době.
- e. Uvedené SLA metriky Incidentů budou závazné pouze v případech, kdy Zhotovitel má řešení ve své moci.
- f. Uvedeným SLA metrikám nepodléhá realizace Dotazů, Změnových požadavků a legislativních změn.
- g. Zjistí-li Zhotovitel v průběhu řešení Incidentu, že Incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl Incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Zhotovitel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Zhotovitel opětovně práci na řešení Incidentu.
- i. Zhotovitel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje Incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení Incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení Incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb (SLA).
- j. Objednatel je oprávněn dořešení Incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Zhotovitele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.



- k. Pro hlášení Požadavků bude Zhotovitelem provozován Portál zákaznické podpory, kam bude Objednatel Požadavky zadávat, nebo bude možné zaslat požadavek na email zhotovitele, jak je definováno ve smluvních kontaktech. Na tento portál budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných Incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v Běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Portál zákaznické podpory.
- l. Součástí nahlášení Požadavku musí být:
- jméno a kontaktní informace (telefon, mail)
 - navrhovaná kategorizace a závažnost
 - Stručný a podrobný popis Požadavku, který umožní chování reprodukovat a analyzovat
 - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh
- m. Požadavky pracovník Zhotovitele řeší v pořadí jejich priority a dojednaných metrik. Během doby řešení Servisního požadavku kategorie A může být pozastavené zahájení řešení ostatních Servisních požadavků. V takovém případě pracovník Zhotovitele tuto skutečnost okamžitě nahlásí Objednateli. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněna stanovit Oprávněná osoba Objednatele před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se toto týká.
- n. Požadavek přijme Kontaktní místo, Objednateli potvrdí její příjem pomocí elektronické pošty. Požadavek je zaznamenán do databáze kontaktního systému a dostává jednoznačné identifikační číslo (ID).
- o. Požadavek je v rámci Kontaktního místa odevzdán Řešiteli, ten kontaktuje Objednatele a zahajuje řešení požadavku, popř. si vyžádá upřesnění údajů pro zahájení řešení.
- p. Řešitel o vyřešení Požadavku informuje Objednatele formou elektronické pošty.
- q. Požadavek je považován za uzavřený, pokud Pověřený zástupce Objednatele označí Požadavek za vyřešený a není ze strany Objednatele žádný kontakt po dobu víc než 10 Pracovních dní od posledního kontaktu.

Ve Frýdku-Místku dne 18.6.2015

WYUC-BUSTAN s.r.o.
Svazarmovská 308 -1-
736 01 Frýdek - Místek;
IČ: 241410 DIČ: CZ26841410

Ing. Libor Schwarz, jednatel

Příloha č. 2 – Definice rozsahu Systémové podpory

Pracovní kalendář je definován v režimu 5x8 (tj. 9:00-17:00) v pracovní dny.

Položka	Dostupnost	Rozsah služby v rámci fakturačního období	Cena za fakturační období	Cena nad paušál/hod
Základní paušální poplatek	Dle servisního kalendáře	<ul style="list-style-type: none"> Dostupnost služby servisní a technické podpory v pracovní dny 9:00-17:00 Přístup na AC ServiceDesk Garance SLA Evidence a administrace požadavků Service Desku 	8900,- Kč /rok	-
Řešení požadavků	Dle servisního kalendáře	2 člověkodny / rok	10000,- Kč / rok	2200,- Kč / hod.
Řešení změnových požadavků	Dohodou	-	-	2200,- Kč / hod

Uvedené ceny jsou stanoveny bez DPH.

SERVISNÍ PROGRAM	
Sazba za 1 člověkoden prací nad rámec paušální podpory (pro dotazy, incidenty, změnové požadavky)	19200 Kč / člověk/den
Sazba za hodinu prací mimo pracovní kalendář	3500 Kč / hod.

Uvedené ceny jsou stanoveny bez DPH.

- Minimální účtovatelná jednotka je 1 hodina.
- V případě výjezdu řešitele k Zákazníkovi bude čas strávený na cestě započten do času stráveného na řešení požadavku.
- Jakékoli další požadavky objednatele, které jsou nad rozsah paušálu systémové podpory, poskytne Zhotovitel pouze po vzájemném odsouhlasení s Objednatelem na základě závazné objednávky Objednatele.

Příloha č. 3 – Seznam kontaktů

A. Oprávněné osoby

Jsou zplnomocněné osoby smluvních stran, které jsou oprávněny jednat jménem smluvních stran o všech smluvních a obchodních záležitostech týkajících se Smlouvy a souvisejících s jejím plněním.

za Objednatele:

Jméno, Příjmení: Petr Hájek
e-mail: petr.hajek@muuo.cz
mobil: 777 736 337
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí

za Zhotovitele:

Jméno, Příjmení: Ing. Libor Schwarz
e-mail: libor.schwarz@vkus-bustan.cz
mobil: 606 580 857
adresa: VKUS-BUSTAN s.r.o., Svazarmovská 308, 738 01 Frýdek-Místek

B. Odpovědné osoby

Jsou pracovníci smluvních stran pověřeni jednáním jménem smluvních stran v otázkách plnění Smlouvy.

za Objednatele:

Vedoucí projektu:
Jméno, Příjmení: Ing. Jiří Čajka
e-mail: cajka@muuo.cz
mobil: 777 736 323
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí

za Zhotovitele:

Vedoucí projektu:
Jméno, Příjmení: Ing. Lubomír Forejtek
e-mail: Lubomir.Forejtek@autocont.cz
mobil: 725 784 328
adresa: AutoCont CZ a.s., Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4

C. Pověřené osoby

Osoba Objednatele, která je pověřena měsíčním schvalováním plnění řešení Požadavků za Objednatele.

Jméno, Příjmení: Ing. Jiří Čajka
e-mail: cajka@muuo.cz
mobil: 777 736 323
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí

D. Kontaktní osoby

Osoby oprávněné k zadávání požadavků dle této Smlouvy, za Zhotovitele pak kontaktní místo k příjmu požadavků.

Za Objednatele:

*Jméno, Příjmení: Ing. Jiří Čajka
e-mail: cajka@muuo.cz
mobil: 777 736 323
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí*

*Jméno, Příjmení: Zdeněk Černoch
e-mail: cernoch@muuo.cz
mobil: 777 736 321
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí*

*Jméno, Příjmení: Lukáš Prokeš
e-mail: prokes@muuo.cz
mobil: 777 590 792
adresa: Město Ústí nad Orlicí, Sychrova 16, 562 24 Ústí nad Orlicí*

Za Zhotovitele:

Kontakt	Hodnota
Servisní portál	https://servis.autocont.com
E-mail	supp.muuo@autocont.cz
Telefon pro hlášení urgentních požadavků dle pracovního kalendáře	+420 602 208 232

VKUS-BUSTAN
 Svazarmovská 308
 738 01 Fryček-Místek C
 IČ: 26841410 DIČ: CZ26841410

Hodnota	Kontaktní osoba
1420 602 508 532	I. mladá
	I. mladá
	I. mladá