

Č. smlouvy zhotovitele: 120034
Č. smlouvy objednatele: O/12/567

Smlouva o servisu na SW řešení eSADA

SMLUVNÍ STRANY

Uživatel:

Teplárny Brno, a. s.
Okružní 25
638 00 Brno - Lesná
zastoupená Ing. Petrem Fajmonem, MBA, generálním ředitelem

kontaktní osoba ve věcech obchodních:
xxx

kontaktní osoba ve věcech technických:
xxx

bankovní spojení: KB Brno-město
č. účtu: 32606-621/0100
IČ: 46347534
DIČ: CZ46347534

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 786.

a

Poskytovatel:

EG - Expert, s. r. o.
Náchodská 24
541 03 Trutnov

osoby oprávněné k podpisu smlouvy:
Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel

zmocněnec pro jednání technická:
xxx

bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s. Trutnov
č. účtu: 777777775/5500
IČ: 25268031
DIČ: CZ25268031

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474

sjednávají jako smluvní strany dle § 269 zákona č.513/1991 Sb. „Obchodní zákoník“ v platném znění níže uvedenou smlouvu o servisu a metodickém vedení (dále jen Smlouvu) v tomto znění:

I. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje pro uživatele provádět SW servis a metodické vedení při provozu jednotlivých subsystémů informačního systému na bázi SW řešení eSADA v tomto rozsahu:

- Bilance výroby (BV),
- Kalkulace ceny tepla (KCT)
- Technologická informační databanka (TD),
- Fakturace komodit - elektroměry (FK),
- Výrobní charakteristiky (VC),
- Obchod a marketing (OM),
- Interface (IF)
- Správa systému (SD) v uživatelském rozhraní EGSYS na platformě Windows.

Pojem servis a metodická pomoc v sobě zahrnuje:

A. Primární podpora

- A1. Hot-Line v rozsahu 8 čhod./čtvrtletí v počtu 60 hovorů/čtvrtletí (speciální telefonní linka pro okamžitou reakci)
- A2. Help Desk v rozsahu 8 čhod./čtvrtletí (pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně provedení zásahu na dálku)
- A3. Profylaktická návštěva (1 krát měsíčně uskuteční Poskytovatel pro Uživatele konzultační návštěvu; rozsah profylaktických návštěv je kalkulován na 32 čhodin/čtvrtletí, včetně nákladů na dopravu. 1 cestou pro konzultační návštěvu se rozumí 400 km).

B. Sekundární podpora

- B1. Řešení kritických problémů typu HAVÁRIE a PROBLÉM (servisní zásahy (na základě výzvy) vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy), viz odstavec 5 části II.
- B2. Řešení drobných změn typu VADA a doplňků (úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav, tvorba doplňkových SQL dotazů), viz odstavec 5 části II.
- B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadné změny v datové základně
- B4. Podpora při konfiguraci systémů a nastavování přístupů (zadání parametrů, kódů do číselníků, evidence uživatelů, nastavování přístupových práv a bezpečnostních profilů, údržba datových profilů)
- B5. Konzultace a školení nad rámec školení poskytnutých v základní dodávce (konzultace, poradenství, doškolování uživatelů)

B6. Vyhodnocení obsahové náplně a kvality dat, včetně revize datových záznamů, procesů, informačních toků a zlepšování úrovně uživatelského rozhraní

B7. Údržba metainformací o projektu

(údržba metadat v dimenzích: organizační struktura, pracovníci, pracoviště, SW, HW, databáze, procesy, řídicí dokumenty a vazby mezi prvky těchto dimenzí)

C. Podpora rozvoje

C1. Nové verze

(garance vývoje SW vybavení do nových verzí dle požadavků uživatele)

C2. Legislativní úpravy

(provedení úprav standardního charakteru vyvolaných legislativními změnami; při velkých změnách legislativy budou úpravy součástí víceprací)

C3. Rozvoj

(návrhy na rozvoj projektu, přenášení poznatků od jiných uživatelů)

D. Vícepráce

D1. Služby realizované na základě dílčích objednávek uživatele

D2. Úpravy při velkých změnách legislativy

D3. Školení nových uživatelů

II. Povinnosti poskytovatele

1. Vypracovávat plán podpory včetně profylaktických konzultačních návštěv.
2. Zřídit na svém pracovišti Hot Line se samostatným telefonním číslem (+420 xxx) denně od 8.00 do 16.00. Dále musí zřídit schránku pro přijímání metodických a servisních dotazů pro HelpDesk. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazů a sdělit mu způsob jeho řešení. Pro tyto účely bude připravena podpůrná SW aplikace Zákaznická podpora – SUMA (helpdesk@egexpert.cz).
3. Vyhotovit záznam resp. informaci pro uživatele o připravené programové úpravě včetně definování nových položek, doplnit návrh termínu provedení změny a zaslat příslušné kontaktní osobě k odsouhlasení.
4. Po provedení vyžádaných prací vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba uživatele.
5. Zabezpečit dostupnost svých pracovníků pro zahájení prací na odstranění nahlášených závad (reakční doby pro sekundární podporu, odst. B1 a B2):
 - Odstranění závady typu HAVÁRIE nejpozději do 48 hodin v pracovních dnech (případně jinak dle vzájemné dohody), v součinnosti s pracovníky IT uživatele. Pokud je HAVÁRIE hlášena v pracovních dnech mimo dobu poskytování Hot-Line, nebo ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích, začíná se doba reakce počítat od následujícího pracovního dne od 08:00 hod.. HAVÁRIE je

stav systému, který znemožňuje jeho používání nebo používání jeho části k účelu, pro který byl vytvořen.

- Odstranění závady typu PROBLÉM nejpozději do 10 kalendářních dnů (případně jinak dle vzájemné dohody), v součinnosti s pracovníky IT uživatele. Pokud je PROBLÉM hlášen v pracovních dnech mimo dobu poskytování Hot-Line, nebo ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích, začíná se doba reakce počítat od následujícího pracovního dne od 08:00 hod.. PROBLÉM je stav systému, který umožňuje pouze jeho omezené používání nebo používání jeho částí k účelu, pro který byl vytvořen, přičemž tento stav není považován za plnohodnotný provoz.
 - Odstranění závady typu VADA nejpozději do 1 měsíce od jejich nahlášení včetně provedení odpovídající úpravy projektové dokumentace (případně jinak dle vzájemné dohody), v součinnosti s pracovníky IT uživatele. Pokud je VADA hlášena v pracovních dnech mimo dobu poskytování Hot-Line, nebo ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích, začíná se doba reakce počítat od následujícího pracovního dne od 08:00 hod.. VADA je odchylka funkcí systému od platných obecně závazných předpisů, týkajících se funkcí systému.
6. Servisní činnosti neřeší případná reklamační řízení k SW aplikacím eSADA, ty jsou řešeny standardními pravidly reklamačního řízení.
 7. Zabezpečení servisu se vztahuje na všechna pracoviště uživatele.

III. Součinnost uživatele

1. Spolupracovat s poskytovatelem při vytváření a plnění plánu podpory.
2. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem a vzdálený přístup z pracoviště poskytovatele pod dohledem pracovníka IT při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a při ochraně dat.
3. Kontaktní osoby uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes aplikaci zákaznická podpora - SUMA.

IV. Ceny

1. Paušální kvartální poplatek (zahrnuje Primární podporu (A) a Podporu rozvoje (C) v celkovém rozsahu do 48 čhodin/čtvrtletí (8 čhodin HelpDesk + 8 čhodin HotLine + 32 čhodin profylaktický servis) včetně cestovného do 1.200 km/ čtvrtletí dle čl. I. – body A, C) činí:
 - Čtvrtletní poplatek 75.000,- Kč
2. Služby realizované na základě dílčích objednávek, tzv. vícepráce (viz čl. I., bod B a D.) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:
 - Hodina servisních SW konzultanta xxx,- Kč/hod
 - Hodina SW prací programátora/analytika xxx,- Kč/hod
 - Poplatek za jednoho účastníka a den školení xxx,- Kč/účastník/den

- Cestovní náhrady

xxx,- Kč/km

3. Rozsah a ceny ostatních prací budou stanoveny dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou výzvy. Na základě výzvy vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
4. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.
5. Činnosti dle bodů A1 a A2 (Hot-Line, Help Desk) se při nedočerpání nepřevádí do dalšího čtvrtletí. Pracovní hodiny dle bodu A3 (Profylaktický servis - čtvrtletí) budou v nevyčerpané výši (maximálně 32 hodin /čtvrtletí) přičteny k dalšímu čtvrtletí. Po dohodě lze důvodně konto pracovních hodin v rámci jednoho čtvrtletí vyčerpat na úkor čtvrtletí následujícího (maximálně však do výše 32 hodin).

V. Platební podmínky

1. Platby za práce sjednané dle článku II. této smlouvy budou pravidelné a nepravidelné.
 - pravidelné - kvartální - paušální poplatek za metodickou pomoc (I. A, I.C)
 - nepravidelné - fakturované vždy po provedení prací, které nejsou součástí paušálního poplatku (I.B a I.D)
2. Faktury vystaví poskytovatel do 5 dní po ukončení kvartálu či provedení prací v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. v platném znění. Datum uskutečnění zdanitelného se sjednává na poslední pracovní den kalendářního čtvrtletí (u pravidelných plateb). U nepravidelných plateb se potom musí shodovat s datem uvedeným na oboustranně podepsaném předávacím protokolu, jehož kopie bude přiložena k faktuře. Pokud nebude faktura obsahovat náležitosti dle výše uvedených zákonů, bude objednatel před uplynutím lhůty splatnosti vrácena zhotoviteli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká zhotoviteli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury.
3. Splátnost faktury se stanoví na 21. den ode dne prokazatelného doručení objednateli. Ve faktuře pravidelné kvartální platby bude uváděno saldo konta pracovních hodin na konci hrazeného čtvrtletí (kladné při nedočerpání/záporné při přečerpání).

VI. Sankční ujednání

1. V případě prodlení s úhradou faktury dle čl.V, odst.3 se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 33/2010 Sb., v platném znění.
2. V případě nedodržení reakční doby pro závady typu HAVÁRIE a PROBLÉM bude uživateli jednorázově poskytnuta z paušální platby daného čtvrtletí sleva ve výši 5 - 10% (dle charakteru závady), v případě opakovaného nedodržení reakční doby pro závady typu HAVÁRIE a PROBLÉM je uživatel oprávněn odstoupit od smlouvy s okamžitou platností.

VII. Záruky na odstranění poruch

1. V případě závažné poruchy, kdy systém nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Doba běží od nahlášení poruchy (nutné potvrzení přijetí zprávy poskytovatelem). Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.
2. V případě malé poruchy, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a

odstranit poruchu nejpozději do pěti pracovních dnů následujících po nahlášení poruchy ve smyslu předchozího odstavce.

3. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami IS dle technické dokumentace.

VIII. Kontaktní osoby – výzva k zahájení činnosti

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob a způsobem uvedeným v čl. III/ 3.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou poskytovatele.

A: Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:

jméno	telefon	e-mail
xxx		

B: Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání úprav v SW aplikaci:

jméno	telefon	e-mail
xxx		

C: Kontaktní osoby uživatele pro požadavky HelpDesk EG-Expert:

jméno	telefon	e-mail
xxx		

D: Kontaktní osoby poskytovatele:

jméno	telefon	e-mail
xxx		

HOT LINE 499 735 021

xxx

IX. Trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu smlouvy poslední stranou s účinností od 1.1.2013.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že může být oběma smluvními stranami vypovězena výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet od prvního dne následujícího měsíce od obdržení výpovědi druhou stranou.

X. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském a obchodním zákoníku v platném znění.
2. Smluvní strany prohlašují, že text této smlouvy je obchodním tajemstvím a s jejím obsahem nebudou seznamovat třetí stranu. Veškerá dokumentace k projektům bude k dispozici pouze osobám bezprostředně pracujícím na projektech.
3. Smlouvu je možno měnit pouze dodatkem, podepsaným osobami, které podepsaly tuto smlouvu nebo statutárními zástupci.
4. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
5. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky z této smlouvy plynoucí na své případné právní nástupce.
6. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden.

V Brně dne:

V Trutnově dne:

.....
za Objednatele:
Ing. Petr Fajmon, MBA
generální ředitel

.....
za Zhotovitele:
Ing. Petr Šnyta, MBA
jednatel společnosti