



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program

**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/.0397. (číslo smlouvy poskytovatele:

Smlouva o poskytování servisní podpory

Příspěvková organizace: **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**

se sídlem: Dominikánská 4,301 36 Plzeň

IČ: 663 627 17

DIČ: CZ66362717

Zapsaná v OR vedeného Krajským soudem v Plzni, oddíl PR, vložka 65 bankovní spojení: xxx

Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA ředitel

Dále pro účely této smlouvy jako objednatel a

Obchodní společnost: itelligence, a.s.

se sídlem: Hlinky 505/118, Brno střed, Pisárky, PSČ 603 00

IČ: 267 18 537

DIČ: CZ267 18 537

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 4328 bankovní spojení: xxx

Jednající: Martin Koniček, MBA, předseda představenstva

Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

objednatel a Poskytovatel dále též společně označování jako „smluvní strany“

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

Na základě požadavků objednatele se účastníci dohodli na obsahu smlouvy a Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje:

- 1.1. K poskytování servisních služeb a podpoře zaměstnaneckého portálu dle přílohy č. 1 této smlouvy, dále jen systém, který byl dodán a zprovozněn poskytovatelem pro Statutární město Plzeň.
- 1.2. K poskytování provozní podpory k dodaným licencím.

2. TERMÍN DODÁNÍ

Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.

3. MÍSTO PLNĚNÍ

Místem plnění je Plzeň Dominikánská 4 a Plzeň, Sokolovská 54 a Plzeň, Podmostní 4, objekty SPRÁVY INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvkové organizace, ve kterých jsou umístěny zasedací místnosti.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program



číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/.... číslo smlouvy poskytovatele;

4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických.

• oprávněná osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	Ing. Tomáš Krblich
Telefon, e-mail:	xxx

• oprávněné osoby Poskytovatele

Kontaktní osoba:	Jiří Zázvorka
Telefon, fax, e-mail:	xxx

- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.
- 4.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 4.6. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele

5. CENA

5.1. Cena servisních služeb byla stanovena nabídkou Poskytovatele ve veřejné zakázce objednatele s názvem: " Zaměstnanecký portál (výzva 28)" jako cena na dobu pěti let a činí:

Číslo řádku	Popis	Celková cena v Kč bez DPH
1.	Servis a podpora zaměstnaneckého portálu na 5 let	420 000
2.	Provozní podpora k dodaným licencím na 5 let	982 187
3.	Celková cena za servis a provozní podporu - součet řádku 1 a 2	1 402 187

- 5.2. Cena servisu a podpory Zaměstnaneckého portálu dle řádku 1 tabulky shora za 6 měsíců činí 42.0, - Kč bez DPH. (Tato cena je vypočítána jako 5 létatá cena za servis a podporu dle řádku 1 shora uvedené tabulky děleno 10.)
- 5.3. Cena roční provozní podpory k dodaným licencím na 1 rok činí 196.437,- Kč bez DPH. (Tato cena je vypočítána jako 5 létatá cena za provozní podporu dle řádku 2 shora uvedené tabulky děleno 5)
- 5.4. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.



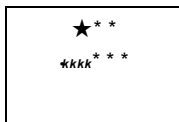
číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/.... číslo
smlouvy poskytovatele;

6. FAKTURACE A PLATBA

- 6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 6.2. Faktura za servis a podporu systému dle řádku 1 tabulky v bodě 5.1. smlouvy bude hrazena objednatelem poskytovateli pololetně předem na částku uvedenou v bodě 5.2. této smlouvy.
- 6.3. Faktura za provozní podporu systému dle řádku 2 tabulky v bodě 5.1. smlouvy bude hrazena objednatelem poskytovateli ročně předem na částku uvedenou v bodě 5.3. této smlouvy
- 6.4. První faktury za servis a podporu a za provozní podporu dle této smlouvy budou poskytovatelem vystaveny do 10 dnů po podpisu posledního předávacího protokolu dle smlouvy o dílo s licenčním ujednáním číslo2018/SITMP/0376 Mezi smluvními stranami statutární město Plzeň a itelligence, a.s.
- 6.5. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 6.6. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 6.7. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.
- 6.8. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění. Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.
- 6.9. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemně, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: xxx
- 6.10. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 6.11. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

7. SANKČNÍ USTANOVENÍ

- 7.1. Smluvní pokuta poskytovatele za prodlení s veškerými termíny plnění je stanovena přílohou číslo 1 této smlouvy.
- 7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj Integrovaný regionální operační program

**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/.... číslo smlouvy poskytovatele:

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.
- 8.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

Provádět servisní služby dle této smlouvy ve sjednaných termínech, rozsahu a kvalitě, přičemž poskytovatel odpovídá za správné a odborné provedení služeb a za dodržení platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb a rozšířené záruky.

10. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA.

- 10.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na veškeré dodávky materiálů a dílů v rámci servisu v souladu a ve stejném rozsahu se zárukou poskytovanou výrobcí.
- 10.2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu v délce 12 měsíců.

11. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 11.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 11.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku mimořádně nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli jedné ze smluvních stran (§ 2913 Občanského zákoníku).
- 11.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1. Smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 12.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - 12.2.1 Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana a aniž by ke zveřejnění došlo porušením právních předpisů;
 - 12.2.2 Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, že ji nenabyla v rozporu se zákonem a že užitím této informace neporuší své smluvní a zákonné povinnosti;
 - 12.2.3 Obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, a to i dodatečně.



číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/....
číslo smlouvy poskytovatele: -

- 12.2.4 Je-li zpřístupnění Informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
- 12.2.5 Poskytovatel poskytuje informace své mateřské společnosti.
- 12.3. Za důvěrné informace jsou dle této smlouvy stranami považovány veškeré Informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, zejména Informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto Smlouvou, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny. Za důvěrné Informace jsou dále dle této Smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další Informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace poskytovatele, poskytovatelů jejich licencí nebo objednatele.
- 12.4. Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných Informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné Informace poskytnutým druhou stranou.
- 12.5. Povinnost utajovat důvěrné Informace uvedená zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že veškeré důvěrné Informace, které si v rámci plnění předmětu této smlouvy sdělí, považují za obchodní tajemství a budou je v této souvislosti chránit i po lhůtě dle předchozí věty. Ochrana osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb. není časově omezena.
- 12.6. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z tohoto článku ohledně ochrany důvěrných Informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé nikoli nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do třiceti (30) dnů ode dne doručení faktury vystavené na její uhrazení.
- 13. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY**
- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
- 13.2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nebo dnem podpisu předávacího protokolu smlouvy o dílo o dodání a zprovoznění Zaměstnaneckého portálu (výzva 28) číslo smlouvy 2018/SITMP/0376 podle toho, který termín nastane později.
- 13.3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.4. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit platnost a účinnost této smlouvy:
« Dohodou smluvních stran.
- S tříměsíční výpovědní lhůtou. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi. Poskytovatel je v tomto případě povinen vrátit objednateli poměrnou část nevyčerpané skutečně hrazené pololetní ceny za technickou podporu (pololetní cena dělena 6 měsíci krát počet měsíců, ve kterých podpora nebyla čerpána) a to nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne skončení této smlouvy.
- © Obě smluvní strany jsou oprávněny dohodou či výpovědí dle tohoto článku samostatně ukončit či vypovědět i jednotlivé plnění dle bodů 1.1. nebo 1.2. smlouvy.



EVROPSKÁ UNIE

Evropský fond pro regionální rozvoj žgy
Integrovaný regionální operační program

**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

číslo smlouvy objednatele: SITMP:2018/SITMP/....

číslo smlouvy poskytovatele:

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 14.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 15.2. Poskytovatel souhlasí tím, že objednatel zveřejní zákonným způsobem celý obsah této smlouvy.
- 15.3. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.4. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 15.5. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č.I. technické podmínky

V Praze dne 10.12.2018

V Plzni dne:19.12.2018

Ing. Luděk Šantora, MBA Ředitel

**Martin Koníček, MBA předseda
představenstva**

**Příloha č. 1 servisní smlouvy -technické podmínky 1
zaměstnaneckého portálu 1.1 Poskytovatel se
servisní podporu v níže uvedeném rozsahu**

**Servis a podpora
zavazuje poskytovat**

SW podpora:

o aktualizace nových verzí SW zaměstnaneckého portálu bezplatná služba Hot-line formou telefonické podpory pro zadavatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace služba Heipdesk pro zadavatele pro hlášení závad a požadovaných konzultací

Požadavek na servisní zásah musí být nahlášen zadavatelem do systému Heipdesk dodavatele. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu zadavatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Termíny plnění servisní podpory

A. Předmět plnění - implementace plnění poskytnutých v rámci servisní podpory:

Zlepšení a dodatky díla (vydávané poskytovatelem bez žádosti objednatele) budou poskytovány dle dohody poskytovatele a objednatele.

B. Předmět plnění - legislativní podpora mimo podpory k licencím:

Dodatky díla vzniklé na základě legislativních změn jsou poskytovány v termínech určených poskytovatelem, nejpozději však v den nabytí účinnosti příslušného obecně závazného právního předpisu nebo do 30 dnů od zveřejnění ve Sbírce zákonů ČR.

Jedná se o udržování díla tak, aby nebylo v rozporu s platnou legislativou po dobu poskytování servisní podpory.

C. Předmět plnění - odstraňování vad díla mimo vad standardního software, který je předmětem implementace dle smlouvy a je dodáván na základě licenční smlouvy:

Termíny plnění pro odstraňování vad díla

Kritické vady (very high)- jedná se o vady, které znemožňují práci s dílem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.

Velké vady (high) - jedná se o vady, které omezují práci s dílem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.

Ostatní vady - jedná se o vady, které neohrožují funkčnost díla při provozu nebo jeho částí.



EVROPSKÁ UNIE
Evropský fond pro regionální rozvoj
Integrovaný regionální operační program

**MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR**

Tabulka vad:

Garance	Kritické vady	Velké vady	Ostatní vady
Poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel závadu řešit	Do 2h od nahlášení	Do 6h od nahlášení	Do 24h od nahlášení
Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí	Do 10h od nahlášení		
Úplné odstranění závady	Do 24h od nahlášení	Do 10 dnů od nahlášení	Do 15 dnů od nahlášení

Sankce nebudou uplatňovány v případě, že poskytovatel prokáže, že na odstranění vady nepřetržitě pracuje.

Smluvní pokuta za prodlení s termínem poskytování servisních služeb je stanovena:

V případě kritických vad se poskytovatel zavazuje uhradit smluvní pokutu za každou hodinu prodlení ve výši 0,05% z celkové ceny díla za jednotlivý případ, pokud poruší lhůty stanovené v tabulce vad. Maximální výše sankcí je omezena 5% z celkové ceny díla dle bodu 2.1 smlouvy.

V případě velkých vad, se uchazeč zavazuje uhradit smluvní pokutu za každý den prodlení ve výši 0,05% z ceny díla dle bodu 2.1 smlouvy, za jednotlivý případ, pokud poruší lhůty stanovené v tabulce vad. Maximální výše sankcí je omezena 5% z celkové ceny díla dle bodu 2.1 smlouvy.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečné škody.

D. Předmět plnění - zákaznická podpora (Helpdesk) :

Zákaznická podpora je poskytována poskytovatelem v pracovní dny. Pracovní den je od 8:00 hod. do 16:30 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.