

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele: SoPS052015

Smluvní strany

Perfect System, s.r.o.

se sídlem Holubova 2517/4, 150 00 Praha 5

IČ: 26480981

DIČ: CZ26480981

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 84989

zastoupená: Ing. Petrem Novotným, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Dům kultury v Kroměříži, p.o.

se sídlem Tovačovského 2828, 767 01 Kroměříž

IČ: 70962642

DIČ: CZ70962642

zastoupená: Mgr. Danielou Hebnarovou, ředitelkou

(dále jen „**Objednatel**“),

se dohodly, že jejich závazkový vztah se ustanovením zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a serverhostingu (dále jen „**Smlouva**“).

I.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění bezporuchového chodu software Rezervační vstupenkový systém Colosseum (dále též „**Systém**“) formou poskytování technické podpory Systému. Objednatel získal oprávnění užívat Systém na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí licence a smlouvy kupní (dále též „**Licenční smlouva**“).

II.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění je technická podpora Systému.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této smlouvy bude Objednateli poskytovat následující služby:
 - a) Podpora uživatelů Systému v pracovní době
 - b) Podpora uživatelů Systému mimo pracovní dobu

- c) Garance servisního zásahu v případě závad Systému
 - d) Monitoring, pravidelná kontrola Systému
 - e) Pravidelný update Systému
 - f) Realizace nových požadavků a úprav Systému
3. Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy.

III.

Místo plnění

1. Místem plnění dle této smlouvy jsou místa, kde je Systém Objednatele instalován (dále též „Místo instalace“).
2. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce na předmětu plnění probíhat prostřednictvím vzdálené správy Systému nebo přímo v místě instalace Systému.

IV.

Čas a způsob plnění

1. Technická podpora dle Čl. II. odst. 2. jsou zahájeny dnem 1. července 2015.
2. Plnění podle Čl. II. odst. 2, písm. a/ je poskytováno v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele. Nejzazší doba odezvy na telefonický dotaz je do 0,5 hodiny.
3. Plnění podle Čl. II. odst. 2, písm. b/ je poskytováno mimo pracovní dny v čase 8.00 – 20.00 hodin a v pracovní dny mimo pracovní hodiny v čase 16.30 – 20.00 hodin na určeném telefonním čísle Poskytovatele. Nejzazší doba odezvy na telefonický dotaz je do 1 hodiny.
4. Plnění podle Čl. II. odst. 2, písm. c/ je poskytováno v pracovní dny i mimo pracovní dny a pracovní hodiny v čase 8.00 – 17.00 hodin. Nejzazší doba odezvy na požadavek servisního zásahu je do 2 hodin. Servisní zásah je realizován prostřednictvím vzdálené správy Systému, případně je garantován osobní zásah servisního technika Poskytovatele.
5. Plnění podle Čl. II. odst. 2, písm. d/ je poskytováno následujícím způsobem:
 - a) monitoring Systému- nepřetržitě
6. Plnění podle Čl. II odst. 2, písm. e/ je poskytováno dle potřeb v souladu s potřebami promítnutí legislativních změn, minimálně však jednou ročně. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Objednatele povinný a je instalován po dohodě s Objednatelem v nejbližším možném termínu bez nutnosti vystavení písemné objednávky Objednatelem.
7. Plnění podle Čl. II odst. 2, písm. f/ je poskytováno na základě písemné objednávky Objednatele v cenách dle aktuálního ceníku práce specialistů Poskytovatele.
8. Plnění podle Čl. II odst. 2, písm. a) až g) je poskytováno v rámci měsíční paušální částky stanovené v Čl. V., odst. 1, písm. a).
9. Objednatel uplatňuje svůj požadavek na plnění podle Čl. II, odst. 2, písm. f) písemně e-mailem na adrese [redacted] Poskytovatel přijetí požadavku potvrdí písemně e-mailem. Poskytovatel nejpozději do třech (3) pracovních dnů od doručení požadavku vyrozumí Objednatele o navrhovaném způsobu vyřešení požadavku a společně dohodnou další postup.

10. Dobou odezvy se rozumí doba, která uplyne od nahlášení problému/požadavku Objednatelům do doby, kdy Poskytovatel započne s řešením daného problému/požadavku.
11. Způsob kontaktování technické podpory ze strany Objednatelů je uveden v Příloze č. 3 této Smlouvy.
12. Poruchou předmětné služby není:
 - a) porucha služby vzniklá za okolností vylučující odpovědnost (vyšší moc) dle §374 Obchodního zákoníku,
 - b) plánovaná, Objednatelům předem oznámená a Objednatelům odsouhlasená odstávka Systému z důvodu aktualizace operačních systémů, aplikace opravných patchů operačních systémů, případně z důvodu aktualizace programového vybavení,
 - c) porucha připojení k síti internet na straně Objednatelů,
 - d) odstávka prováděná na žádost Objednatelů a výpadky způsobené Objednatelům,
 - e) nedostupnost způsobená nefunkčností služeb třetích stran využívaných k poskytování služby (zejména poskytovatelé telekomunikačních služeb, apod.).

V.

Cena plnění a platební podmínky

1. Obě strany se dohodly, že:
 - a) Za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. písm. a) až e) zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši 2.900,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši. Tato cena zahrnuje již veškeré náklady včetně cestovních a jiných nákladů Poskytovatelů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, není-li uvedeno jinak.
 - b) Cena za plnění podle čl. II. odst. 2. písm. f) se řídí ceníkem práce specialistů Poskytovatelů v aktuálním znění.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, že ceny za plnění dle této Smlouvy mohou být po vzájemné dohodě obou smluvních stran stanoveny dodatkem k této Smlouvě; nedojde-li k úpravě ceny dodatkem, platí ujednání uvedená v odst. 1 a 8 tohoto článku.
3. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ a b/ tohoto článku vždy na základě faktury Poskytovatelů.
4. Fakturu na cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy na začátku kalendářního čtvrtletí, kterého se plnění Smlouvy týká. První faktura bude vystavena za 3. čtvrtletí roku 2015.
5. Fakturu za plnění dle čl. II. odst. 2. písm. g) je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci tohoto plnění Objednatelům - pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
6. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelům je dohodnuta na 10 dnů od data vystavení faktury, přičemž splatností se rozumí připsání dlužné částky na účet Poskytovatelů.
7. Faktura musí mít vždy náležitosti daňového dokladu podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
8. Počínaje rokem 2016 je Poskytovatel oprávněn navýšit paušální měsíční částku uvedenou v bodě a), odstavci 1., článku V. této Smlouvy o úředně přiznaný roční klouzavý průměr

celkové inflace (dále jen "inlace") za předchozí rok. Obě smluvní strany se zavazují respektovat pro tento účel oficiální údaje Českého statistického úřadu. Veškeré výpočty valorizací provádí Poskytovatel.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovat služby v rozsahu a termínech stanovených touto Smlouvou.
- b) Práce prováděné v Místě instalace uskutečňovat v pracovní době Objednatele, tzn. v pracovní dny od 8. do 16:30 hod., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- c) Informovat Objednatele s dostatečným předstihem o plánovaných zásazích, které mohou mít vliv na provoz Systému, jako jsou pravidelné i nepravidelné profylaxe, změny stavů služeb, které využívá Systém, změny bezpečnostní politiky. V případě provozní potřeby Objednatele termíny výše uvedených plánovaných zásahů přeplánovat.
- d) Brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat a v úzké součinnosti s Objednatelem při plnění této Smlouvy.
- e) Informovat Objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal.
- f) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Objednatele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících ze Smlouvy.

2. Povinnosti Objednatele:

- a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
- b) Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do Systému bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na místo instalace Systému v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý, umožnit dále pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci Systému.
- c) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v Místě instalace.
- d) Zachovávat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele.

VII.

Záruky a služby

1. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Tato záruka platí po dobu platnosti této smlouvy. Výhradním opravným prostředkem a výlučným plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky bude opětovné a bezplatné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Poskytovateli s okamžitou platností, pokud:
 - a) Poskytovatel ohlásí úpadek nebo mu úpadek hrozí a hrozba nepomine do šedesáti dnů od zahájení řízení, nebo žádá o ustavení správce nebo likvidátora, nebo učiní všeobecný příděl ve prospěch svých věřitelů.
 - b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které - pokud je napravitelné, nebylo napraveno do třiceti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Objednatelem.
2. Poskytovatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Objednateli s okamžitou platností, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou dvou nebo více faktur, které byly vystaveny na základě této Smlouvy.
3. Po písemném oznámení o odstoupení od Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku nebude poskytováno žádné plnění uvedené v čl. II. Toto ukončení poskytování plnění nezprošťuje Objednatele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli, které vznikly před odstoupením, a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je jí dostupná. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevznikl nárok.
4. Opominutí nebo otálení kterékoli strany uvést v platnost nějakou lhůtu uvedenou v tomto článku nebude považováno za vzdání se této lhůty.

IX. Sankce

1. Objednatel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem na základě této Smlouvy zaplatí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Poskytovatel v případě promeškání některé ze lhůt stanovených v čl. IV. zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny dle čl. V., odst. 1, písmeno a) za každý započatý den prodlení.
3. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na jejich vymáhání od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec, pokud bude právo uplatněno v promlčecí době.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Výpověď Smlouvy je možná pouze s účinností ke konci kalendářního čtvrtletí. Výpověď musí být druhé smluvní straně doručena nejméně dva kalendářní měsíce před koncem kalendářního čtvrtletí.
3. Veškeré změny a doplňky týkající se Smlouvy budou provedeny formou písemných, pořadově číslovaných dodatků, které musí být podepsány zástupci smluvních stran oprávněnými k podpisu smlouvy.
4. Doručování písemností týkajících se této Smlouvy se řídí ustanovením § 46 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určí smluvní strany příslušný obecný soud.
6. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se ve Smlouvě případné mezery.
7. V případě odlišné úpravy této Smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná smluvním dodatkem.
8. Vztahy vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem v platném znění. Vztahy související s uplatněním autorských práv se řídí autorským zákonem.
9. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
10. Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této smlouvě, jakož i další změny, které by mohly mít vliv na plnění dle smlouvy.

11. Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.

12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- a. Příloha č. 1 – Specifikace předmětu smlouvy
- b. Příloha č. 2 – Způsob kontaktování technické podpory
- c. Příloha č. 3 – Ceník práce Poskytovatele

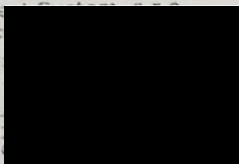
V Praze dne

V Kroměříži dne

Poskytovatel:

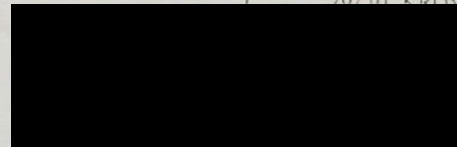


Perfe
Relat
ha 5



Ing. Petr Novotný
jednatel společnosti
Perfect System, s.r.o.

Objednatel
DŮM KULTURY v Kroměříži
příspěvková organizace
Tovačovského 2828
767 01 KROMĚŘÍŽ
CZ770962642



Mgr. Daniela Hebnarová
ředitelka
Dům kultury v Kroměříži, p.o.

11.6.15

Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění služeb:

Plnění dle Čl. II. odst. 2. písm. a) až g) Smlouvy

1. Předmět plnění servisní a technické podpory

Tyto podmínky zajistí komplexní podporu Objednatele denně včetně sobot, nedělí a svátků, a to zejména prostřednictvím dálkového přístupu. Dále garantuje v případě potřeby osobní zásah servisního technika.

Servisní podpora je rozdělena na tzv. servisní pohotovost, garantující připravenost technika Zhotovitele řešit požadavky Objednatele, a na pravidelné servisní činnosti, zajišťující předcházení případných poruch.

1.1. Podpora uživatelů po telefonu (hot-line)

Poskytnutí technické pomoci uživateli po telefonickém oznámení. Samotná technická pomoc je pak realizována telefonicky, vzdáleným připojením nebo osobní návštěvou.

1.2. Podpora uživatelů mimo pracovní dobu

Podpora uživatele mimo pracovní dobu ve všedních dnech, o sobotách, nedělích a svátcích. Spojení pomocí mobilních telefonů. Systém je stále napojen na dohledové centrum zhotovitele.

1.3. Garance servisního zásahu

Technik řeší požadavky ihned, bez zbytečného odkladu a to prostřednictvím telefonu nebo vzdáleného přístupu. V případě nutnosti a po dohodě s uživatelem vyjíždí k osobnímu servisnímu zásahu v době plnění. Osobní servisní zásah je garantován pro případ úplného výpadku práce rezervačního vstupenkového systému. V případě neoprávněného požadavku na servisní zásah bude tento fakturován sazbou dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

1.4. Monitoring, pravidelná údržba

Nepřetržitě napojení na dohledové centrum Poskytovatele, Systém je pod neustálým dohledem a části případných problémů je proto možno předejít. Dále pravidelná kontrola a údržba Systému.

1.5. Pravidelný update

Je k dispozici nejméně 1x ročně úprava stávající verze Systému obsahující vylepšení stávajících funkcí a případné legislativní změny. Plnění probíhá prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo osobní návštěvou pracovníků Poskytovatele. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Odběratele povinný.

1.6. Realizace nových požadavků a úprav Systému

Nové požadavky a úpravy Systému realizuje Poskytovatel dle časových možností a za ceny dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

Příloha č. 2 – Kontaktování technické podpory:

Objednatel je povinen vady oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu telefonicky na telefonním čísle [REDACTED] (pro dobu mezi 8:00 a 16:30 v pracovní den – pracovní doba) nebo na telefonním čísle [REDACTED] (mimo pracovní dobu).

Objednatel je povinen následně vadu nahlásit písemně a to e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele [REDACTED]. Písemné hlášení vady musí obsahovat identifikační údaje Objednatele, kontaktní údaje osoby, která závadu zjistila, datum a čas zjištění závady, popis závady a případná hlášení Systému.

Příloha č. 3 – Ceník práce Poskytovatele:**Ceník práce**

Ceník je platný od 1. 2. 2009 až do vydání ceníku nového.

Cena za odvedenou práci

Odvedená práce	Hodinová sazba	Denní sazba	Měsíční sazba
Práce technika HW	990,- Kč	6.900,- Kč	xxx
Práce technika SW, analytika, programátora	1.090,- Kč	7.600,- Kč	127.700,- Kč
Práce systémového inženýra a vedoucího analytika	1.190,- Kč	8.300,- Kč	169.400,- Kč
Využití hot-line			300,- Kč
Hot-line + servisní zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu			600,- Kč
Sleva pro zákazníky se Smlouva o poskytování služeb zákaznické podpory s měsíčním paušálem			-20%
Příplatek za práci mimo pracovní dobu			50%

Vybrané sazby pro rezervační systémy Colosseum

Odvedená práce	Cena
Generování sálu	7.600,- Kč
Programová definice vstupenky	7.600,- Kč
Zaškolení obsluhy	7.600,- Kč
Instalace databáze a její počáteční nastavení	7.600,- Kč

Na požádání Vám rádi sdělíme ceny aktuálních verzí aplikace.

Cena za dopravu

Druh dopravy	Cena
doprava po Praze (jednorázová paušální platba)	600,- Kč
doprava mimo Prahu osobním automobilem (Kč/km)	10,- Kč
hromadná doprava mimo Prahu	jízdné + 425,- Kč/hodina cesty

*Ceny jsou uvedeny bez DPH.**Nejkratší časové období fakturované za práci u zákazníka činí 4 hodiny. Počítá se každá započatá hodina, započatý den. Pracovní doba je 8:00–16:30 hod. v pracovní dny. 1 den = 8 hod.*