

Smlouva o poskytování technické podpory

„Software na řízení a správu procesů/servisních požadavků organizace“

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Čl. 1. Smluvní strany

1.1.

Objednatel: Státní veterinární ústav Jihlava
Se sídlem: Rantířovská 93/20, Horní Kosov, 586 01 Jihlava
IČO: 13691554
DIČ: CZ013691554, neplátce DPH
Zastoupený: MVDr. Pavlem Bartákem, ředitelem
Bankovní spojení: xxxxx
Číslo účtu: xxxxx
Kontaktní osoba: xxxxx
Telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx

(dále jen „objednatel“)

a

1.2.

Dodavatel: ALVAO s.r.o.
Se sídlem / místem podnikání: Hlohová 1455/10, 591 01 Žďár nad Sázavou
Zapsán v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 33290
IČO: 25561561
DIČ: CZ25561561
Zastoupený/jednající: Ing. Radek Grodl, jednatel
Bankovní spojení: xxxxx
Číslo účtu: xxxxx
Kontaktní osoba: xxxxx
Telefon: xxxxx
E-mail: xxxxx

(dále jen „dodavatel, poskytovatel“)

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Software na řízení a správu procesů/servisních požadavků organizace“, zadávanou objednatel.

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatel technickou podporu související s produktivním provozem SW řešení pořízených objednatel.
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Technická podpora bude poskytována k následujícím SW komponentám:
 - Servis Desk,

- 2.1.4. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována k výše uvedeným SW komponentám, ve kterých jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v SW komponentách poskytovatele a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto SW komponentám. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.

2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 2.2.1. Předmětem této smlouvy je dále i zajištění a sjednání podmínek vzdáleného přístupu dodavatele bez aktivní účasti objednatele do prostředí objednatele za účelem plnění této smlouvy o technické podpoře k SW komponentám uvedeným v předmětu plnění této smlouvy.
- 2.2.2. Objednatel se zavazuje, že umožní dodavateli vzdálený přístup k SW komponentám uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do pracovních 15 dnů ode dne uzavření této smlouvy.

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s účinností ode dne, ve kterém došlo k akceptaci v předmětu plnění smlouvy uvedených SW komponent nasazených v prostředí objednatele, s výjimkou ustanovení vztahujících se ke vzdálenému přístupu, která nabývají účinnosti dnem uzavření této smlouvy. Účinnost je dále podmíněna uveřejněním smlouvy v Registru smluv, které zajistí objednatel.
- 3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené dodavateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.3. Dodavatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli. Výpovědní lhůta činí 6 kalendářních měsíců a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Čl. 4. Místo plnění

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory je Státní veterinární ústav Jihlava, Rantířovská 93/20, Horní Kosov, 586 01 Jihlava.
- 4.1.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do počítačové sítě objednatele, který je dále upraven v této smlouvě a který za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy, bude poskytovateli umožněn.

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou dodavatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku s názvem „Software na řízení a správu procesů/servisních požadavků organizace“.
- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Dodavatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.

- 5.1.5. Dodavatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše daně DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH, a to tak, že dodavatel ke sjednané ceně bez DPH připočítá DPH v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě účinné k datu uskutečnitelného zdanitelného plnění.
- 5.1.8. Splatnost faktur činí 14 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.9. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění).
- 5.1.10. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět dodavateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.11. Cena bude dodavateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu dodavatele.
- 5.1.12. Dojde-li ke dni uskutečnění zdanitelného plnění ke změně sazby DPH, bude dodavatel fakturovat objednateli cenu s DPH ve výši odpovídající platné právní úpravě ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.13. Dodavatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné dle zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího ze smlouvy s tím, že se dodavatel podrobí této kontrole, a bude spolupůsobit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.

5.2. Technická podpora

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel 1 x ročně před započítáním příslušného období.
- 5.2.2. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených dodavatelem.

Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinností dodavatele se rozumí prodlení dodavatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil dodavatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinností objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 7. Mlčenlivost

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy s výjimkou případů, kdy údaje jsou, nebo mají být určeny třetím osobám ze zákonných důvodů, například uveřejnění v registru smluv. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s touto smlouvou zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.

Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
- 8.1.2. Dodavatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti řešení, včetně jeho případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy ČR.
- 8.1.3. Dodavatel nese odpovědnost za to, že technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.4. Dodavatel se zavazuje, že technická podpora bude zajišťována tak, aby předmět technické podpory byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 9. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

9.1. Kontaktní osoby

- 9.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana jmenuje kontaktní osobu. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenovanou kontaktní osobu, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu. Změna kontaktní osoby je vůči druhé straně účinná teprve okamžikem prokazatelného doručení takového vyrozumění.

Kontaktní osobou za objednatele je:

xxxxxxxxxx

Kontaktní osobou za dodavatele je:

xxxxxxxxxxxx

- 9.1.2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 9.1.3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.

9.2. Oprávněné osoby

- 9.2.1. Oprávněná osoba objednatele je oprávněna vypovědět tuto smlouvu v její části týkající se SW komponenty, kterou již objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V případě takovéto výpovědi části plnění smlouvy jsou oprávněné osoby oprávněny uzavřít dodatek této smlouvy, ve kterém bude provedena revize cenových tabulek k zajištění oboustranné jistoty aktuální výše plnění na základě této smlouvy.
- 9.2.2. Osobami oprávněným na základě článku 9.2. této smlouvy jsou

Oprávněná osoba za objednatele

MVDr. Pavel Barták, Ph.D.

email: xxxxx

telefon: xxxxx

Oprávněná osoba za dodavatele

Ing. Radek Grodl

email: xxxxx

telefon: xxxxx

- 9.2.3. Změna oprávněných osob na základě této smlouvy bude řešena formou uzavření dodatku k této smlouvě.

Čl. 10. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 10.1.1. Vzdálený přístup je poskytován výhradně dodavateli a nelze ho dále převádět na jinou osobu nebo osoby. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.
- 10.1.2. Dodavatel se zavazuje, že vzdálený přístup k SW komponentám v prostředí počítačové sítě objednatele na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky těchto SW komponent a poskytování služeb uvedených v této smlouvě. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.
- 10.1.3. Dodavatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat. Pokud by se tak stalo, zavazuje se na vlastní náklady takto vzniklé závady odstranit v co nejkratším termínu, nejpozději však do 5 pracovních dnů.

Čl. 11. Smluvní pokuty

- 11.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje dodavateli uhradit smluvní pokutu ve výši 0,02 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 11.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 10.000 Kč.
- 11.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 11.1.4. Dodavatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností.

V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany dodavatele bude uplatňováno SLA, které platí pro samotné aplikace a informační systémy.

- 11.1.5. Pokud dodavatel nesplní svůj závazek vyplývající ze vzdáleného přístupu na základě této smlouvy, zejména v oblasti odstranění vzniklých závad v souvislosti s jeho vzdáleným přístupem do počítačové sítě objednatele, zavazuje se uhradit objednateli nutné náklady spojené s uvedením počítačové sítě do původního stavu
- 11.1.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 11.1.7. Výši smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 12. Závěrečná ustanovení

- 12.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna.
- 12.1.4. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i dodavatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 12.1.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření.
- 12.1.6. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.

12.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

- 12.2.1. Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpor.y

V Jihlavě dne 14.1.2019
Za objednatele:

Ve Žďáru nad Sázavou dne 7.1.2019
Za zhotovitele:

.....
MVDr. Pavel Barták, Ph.D., ředitel

.....
Ing. Radek Grodl, jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Podmínky provádění technické podpory souvisejícího s produktivním provozem naimplementovaných SW komponent Servis Desk.

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude k Servis Desk poskytována průběžně v následujícím rozsahu.

1.1. Služba „Help-line“

- 1.1.1. Dodavatel zajistí help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny a časy. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem SW komponent. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny v době mezi 8:00 a 16:00.

1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnutým SW komponentám (upgrade a update stávajícího modulu) vydaných dodavatelem během příslušného ročního období a zároveň licence na tyto produkty. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update **není** jejich instalace a implementace u objednatele.

1.3. Dokumentace, popisy rozhraní

- 1.3.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro SW komponenty, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými částmi, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace a řádné práce uživatele s řešením.
- 1.3.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby SW komponent na základě této smlouvy.
- 1.3.3. Elektronická forma dokumentace – Veškerá dokumentace bude vedená elektronicky, bude přístupná vždy kontaktním osobám objednatele a bude připravena k tisku.
- 1.3.4. Veškerá dokumentace bude vždy aktuální k nasazené verzi všech SW komponent, které jsou předmětem této smlouvy.

Čl. 2. Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v této smlouvě.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedenými způsoby:
 - primárně použitím služby HelpDesk dodavatele na adrese: <https://app.alvao.cz/servicedesk>
 - v případě nedostupnosti služby HelpDesk telefonicky na č.: +420 561 110 123

- nebo elektronicky na emailovou adresu: support@alvao.cz
 - popř. písemně na adresu: Havlíčkovo nám. 153, 591 01 Žďár nad Sázavou
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
- 2.1.4. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 2.1.5. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na programové aplikaci provedl sám.

Čl. 3. Výčet cen technické podpory

- 3.1.1. Objednatel se dodavateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1. „Rozsah podpory“ této přílohy č. 1 této smlouvy tyto finanční prostředky.

Název SW komponenty	Cena za technickou podporu aplikací za rok v Kč bez DPH
Technická podpora	xxxxx