

Smlouva o poskytování služeb technické podpory agenda Spisová služba

Označení zhotovitele: STP/TAPVL/Tanvald

Označení objednatele:

uzavřená podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace : **Město Tanvald**
Palackého 359
468 41 Tanvald

Zástupce organizace: **Petr Polák**
starosta

IČ: 00262587
DIČ: -

Bankovní spojení: KB expozitura Tanvald
Číslo účtu: 1423451/0100

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace: **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: CITIBANK, a.s.
Číslo účtu: 2020870109/2600

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka Pardubice

(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“).

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k typovému aplikačnímu programovému vybavení (TAPV) CityWare – modul Spisová služba a elektronická podatelna pro město Tanvald.

1.1 Služby paušální technické podpory

Předmětem plnění je:

- a) Provádění změn TAPV vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného TAPV. Distribuce upraveného TAPV bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného TAPV provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
- b) Distribuce nových verzí TAPV elektronicky při nepřetržitém odběru systémové roční podpory.
- c) Elektronická distribuce nových verzí TAPV, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze TAPV do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele.
- d) Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1.
- e) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2.

1.2 Služby technické podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Běžné realizační práce

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejích klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat
- e) základní školení uživatelů

B: Podpora provozu software

- a) tvorba SW (programování) podle požadavků
- b) úpravy fyzického datového modelu
- c) školení správce aplikací

C: Expertní a konzultační činnost

- a) tvorba software (analytické a návrhové práce) podle požadavků objednatele
- b) konzultační činnost a vypracování metodik pro zpracování dat
- c) analytické a návrhové práce v oblasti datových modelů
- d) záchrana a obnova dat

2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele. Zhotovitel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se zhotovitelem vystaví objednatel následně závaznou písemnou objednávku.

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

Cena bez DPH	20 000,00 Kč
DPH	3 800,00 Kč
Cena včetně DPH	23 800,00 Kč

Počínaje dnem 1. 1. 2010 je zhotovitel oprávněn upravovat ceny dle čl. III., odst. 1. v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.

2. **Cena služby technické podpory na vyžádání** dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.

Počínaje dnem 1. 1. 2010 je zhotovitel oprávněn upravovat ceny dle Přílohy č. 1 v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.

3. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 19%.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za 3 měsíce dopředu ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1., a to vždy k pátému dni prvního měsíce uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným plněním k prvnímu dni prvního měsíce tohoto období. První platba bude k 1. 5. 2009 za 1. období roku 2009 ve výši 5 000,- Kč bez DPH, tj. 5 950,- Kč s DPH.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze TAPV (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.

3. Služby technické podpory se vztahují pouze na TAPV dodaný zhotovitelem.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
5. Objednatel umožní zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to neprodleně po podpisu této smlouvy.

VI. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
3. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují nezveřejňovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

VII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:

Richard Seidel, tel.: 483 369 522, e-mail: rseidel@tanvald.cz

Mgr. Jaroslav Vít, tel.: 483 369 525, e-mail: jvit@tanvald.cz

2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Ing. Alena Drábková, tel.: 466 024 130, email: alena.drabkova@geovap.cz

Ing. Tomáš Weinzettl, tel.: 466 024 621, email: tomas.weinzettl@geovap.cz

3. Zhotovitel pro potřeby poskytování služeb technické podpory objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 1.
4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k TAPV) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel zhotoviteli do 14 dnů od

podpisu smlouvy.

5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

VIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vztupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků zhotovitele, na které byl objednatelem písemně upozorněn a přesto v přiměřené době nezjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené zhotovitelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30ti kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i zhotovitel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží objednatel po dvou vyhotoveních a zhotovitel po jednom vyhotovení.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby Hot-line
 Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby HelpDesk
 Příloha č. 3 - Ceník prací

V Pardubicích dne:

Za zhotovitele:

GEOVAP, spol. s r. o.
 Čechovo nábřeží 1790 4
 530 03 Pardubice

Ing. Robert Matulík

Ing. Robert Matulík
 jednatel společnosti

V Tanvaldu dne: 30. 4. 2009

Za objednatele:

Petr Polák

Petr Polák
 starosta



Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k TAPV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití TAPV
 - konkrétní konzultace související s nastavením TAPV (oprávnění, alternativy, styly)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byly stanoveny následující pověření pracovníci zhotovitele:

Mgr. Renata Tobolová, email: renata.tobolova@geovap.cz
tel.: 577 018 426, mobil: 602 733 130

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků zhotovitele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník zhotovitele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII., odst. 1. a 2. smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Zhotovitel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 19%	Cena s DPH
A: Běžné realizační práce	590,00 Kč/hod.	112,10 Kč	702,10 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 000,00 Kč	380,00 Kč	2 380,00 Kč
B: Podpora provozu SW	750,00 Kč/hod.	142,50 Kč	892,50 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 550,00 Kč	484,50 Kč	3 034,50 Kč
C: Expertní a konzultační činnost	990,00 Kč/hod.	188,10 Kč	1 178,10 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	3 350,00 Kč	636,50 Kč	3 986,50 Kč

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,70 Kč a cena celkem včetně DPH 10,70 Kč.