SERVISNÍ SMLOUVA č. 3784

č.j.: SFZP 023760/2016

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 ZHOTOVITEL: **RTS,a.s.**

Sídlo:	Lazaretní 13, Brno 615 00
IČ:	25533843
DIČ:	CZ25533843
bank.spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Brno - venkov
č.účtu:	xxxxxx
OR:	Krajský soud Brno, B 2671
zastupuje:	Mgr. Jiří Košulič, statutární ředitel

1.2 OBJEDNATEL: **Státní fond životního prostředí České republiky**

Sídlo:	Kaplanova 1931/1, 14800 Praha - Chodov
IČ:	00020729
zastupuje:	Ing. Petr Valdman, ředitel Státního fondu životního prostředí České republiky

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1 Předmětem smlouvy je zabezpečení servisních činností k Softwaru RTS v tomto rozsahu:

Prováděné činnosti	**Rozsah**
Servisní pohotovost do 48 hod	Pracovní dny
E-mailová metodická a technická podpora uživatelů	Pracovní dny
Možnost individuální konzultace v sídle zhotovitele	1 hod/rok
Metodická a technická podpora uživatelů po telefonu	Pracovní dny 8.00 – 16.00
Vzdálená pomoc – interaktivní podpora uživatelů	Pracovní dny 8.00 – 16.00
Cena celkem za rok bez DPH	21.600,-

3. VYMEZENÍ POJMŮ

3.1 Softwarem RTS se rozumí softwarové moduly dodané a implementované zhotovitelem v rozsahu uvedeném v licenční smlouvě č. 16075, která je s touto smlouvou vzájemně související.

3.2 Základní pojmy a obsah servisních činností uvedených v předmětu smlouvy jsou vymezeny ve „Všeobecných obchodních podmínkách software RTS.", viz příloha č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4. DOBA ÚČINNOSTI SMLOUVY

4.1 Smlouva je sjednávána na dobu 3 let s účinností od data podpisu smlouvy.

4.2 V případě, že se obě strany dohodnou, může být smlouva ukončena k dohodnutému termínu a to písemným dodatkem, jehož kopie obdrží obě smluvní strany.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Cena za servisní služby je stanovena jako paušální, roční a zahrnuje činnosti uvedené v článku 2 této smlouvy.

5.2 K ceně bude doúčtována daň z přidané hodnoty ve výši podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.

5.3 Daňové doklady za další období budou vystaveny vždy po 12 měsících ode dne vystavení předchozího dokladu, se splatností 14 dnů. Daňový doklad musí obsahovat text: „Platba bude hrazena z TA OPŽP, ORG 6310 ICT služby/provoz, číslo smlouvy 102/2016". Dále musí být daňový doklad členěn do položek dle toho, zda poskytnuté plnění je dodávkou hmotného/nehmotného majetku nebo poskytnutou službou.

5.4 Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě, kdy daňový doklad, kterým je účtována cena za servisní služby nebude splňovat veškeré náležitosti stanovené platným právním řádem, je objednatel oprávněn daňový doklad ve lhůtě jeho splatnosti odeslat zpět zhotoviteli k opravě, nebo k vystavení nového daňového dokladu. V takovém případě se ruší původní termín splatnosti ceny a cena je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení nového nebo opraveného daňového dokladu bez jakýchkoli vad.

5.5 Smluvní strany se dohodly na tom, že jednotlivé platby této smlouvy jsou objednatelem uhrazeny řádně a včas tehdy, jsou-li v den splatnosti připsány ve stanovené výši na účet zhotovitele.

5.6 Při prodlení objednatele s placením dohodnuté ceny větším než 1 měsíc po datu splatnosti je zhotovitel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1 Zhotovitel se zavazuje provádět servisní činnosti v rozsahu vymezeném v článku 2 této smlouvy.

6.2 Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost pro řádné vykonání servisních činností.

6.3 Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu. V případě prodlení objednatele s placením dohodnuté ceny je zhotovitel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení po sjednaném termínu splatnosti.

6.4 Při neplnění článku 2 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění bez DPH za každý den prodlení.

7. ŘEŠENÍ SPORŮ

7.1 Případné rozpory mezi zúčastněnými stranami z této smlouvy bude řešit místně příslušný soud zhotovitele, pokud spor nebude vyřešen pověřenými zástupci obou smluvních stran.

8. ZMĚNY, DODATKY

8.1 Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze na základě písemné dohody smluvních stran formou číslovaných dodatků ktéto smlouvě potvrzených oběma smluvními stranami. Písemné návrhy dodatků jsou oprávněny předkládat obě smluvní strany.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 Smluvní strany tuto smlouvu uzavírají v souladu se svými právy a závazky vyplývajícími z licenční smlouvy k poskytnutí oprávnění k výkonu práva k software RTS. Tato smlouva je její nedílnou součástí a nelze ji vykládat samostatně.

9.2 Nabytím účinnosti této smlouvy pozbývají platnosti všechny případné předešlé servisní smlouvy k softwaru RTS podepsané mezi zhotovitelem a objednatelem, a to včetně dodatků.

9.3 Smluvní strany se dohodly na tom, že veškeré informace, které si v souvislosti s touto smlouvou sdělily a které nejsou dostupné ve veřejných informačních zdrojích (jako obchodní rejstřík, katastr nemovitostí apod.) nebo nejsou jinak veřejně známé, jsou informacemi důvěrnými.

9.4 Stane-li se kterékoli ujednání této smlouvy neplatným, nebo nevykonatelným, platnost či vykonatelnost ostatních ustanovení této smlouvy tím není dotčena. Pro takový případ se smluvní strany zavazují nahradit bez zbytečného odkladu neplatná nebo nevykonatelná ujednání novými ujednáními tak, aby bylo v nejvyšší možné míře dosaženo účelu, který sledovalo neplatné nebo nevykonatelné ustanovení.

9.5 Smluvní strany se dohodly na tom, že označení jednotlivých článků této smlouvy má pouze orientační, nikoli výkladový charakter.

9.6 Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž nabyvatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel jedno vyhotovení smlouvy.

9.7 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemné dohodě, podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísni za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují své podpisy.

9.8 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.

V Brně, dne: V Praze, dne:

Za zhotovitele Za objednatele

Příloha č.1 :Všeobecné obchodní podmínky software RTS

1. Všeobecné obchodní podmínky software RTS

1.1. Všeobecné obchodní podmínky upravují obchodní vztah mezi společností RTS, a.s. (dále zhotovitelem) a zákazníky či klienty společnosti RTS, a.s. (dále objednatelem). Obecným obchodním podmínkám podléhá poskytnutí licencí k softwarovým produktům RTS a dodávek následných služeb k tomuto software učiněné v době platnosti těchto podmínek. Všeobecné obchodní podmínky jsou veřejně k dispozici v tištěné podobě na obchodních a servisních místech dodavatele, v elektronické podobě na internetové prezentaci zhotovitele.

2. Vymezení pojmů

2.1. Standardním záručním servisem se rozumí:

- vyjádření zhotovitele k nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS, v pracovních dnech nejpozději do 30 dnů od doručení zprávy zhotoviteli. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady.
- objednatel hlásí tyto závady výhradně písemnou formou a doručí je objednateli e-mailem, faxem nebo dopisem
- chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel.
- za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaného u objednatele.
- všechny ostatní služby poskytované uživatelům, kteří mají se zhotovitelem uzavřenu servisní smlouvu nejsou součástí tohoto standardního záručního servisu a nebudou poskytovány.

2.2. Rozšířeným záručním a pozáručním servisem s pohotovostí do 24 (48) hod se rozumí:

- odstranění vad znemožňujících užívání a provoz software RTS, které se projevují jako reprodukovatelná chyba, nejpozději do určeného počtu hodin od doručení zprávy o chybě zhotoviteli standardním informačním kanálem. Pokud lze reklamovaný proces nebo funkci systému vyřešit jiným procesem nebo jinou funkcí systému, pak zhotovitel tuto možnost objednateli oznámí a tato závada se za znemožňující užívání systému nepovažuje.
- vyjádření zhotovitele k ostatním nahlášeným závadám a nedostatkům, které znemožňují využívání deklarovaných funkcí software RTS, do určeného počtu hodin od doručení zprávy zhotoviteli standardním informačním kanálem. Zhotovitel ve vyjádření uvede způsob a termín vyřešení této závady.

- chyby uvedené v předchozích odstavcích musí být formulovány tak, aby jim jednoznačně rozuměl jak objednatel, tak i zhotovitel.
- za chyby se nepovažují připomínky a požadavky objednatele na změnu či rozšíření procesů a funkcí software RTS implementovaných u objednatele.

2.3. Časové údaje uvedené v bodě 2.1 a 2.2 se týkají pouze pracovních dní a pracovní doby v tyto dny, která je stanovena v rozsahu 8 – 16 hodin.

2.4. Reprodukovatelnou chybou se rozumí:

- chyba, která se pravidelně opakuje při spouštění funkce systému
- projevuje se nezávisle na operačním systému pracovní stanice, serveru a ostatních technických prvcích IS/IT (informačního systému / informačních a komunikačních technologiích)
- projevuje se pravidelně a opakovaně na jednoznačně specifikovaném operačním systému nebo technickém prvku IS/IT

2.5. Standardními informačními kanály pro komunikaci a předávání zpráv o chybách jsou:

- e-mailová adresa xxxxxx
- telefonní číslo xxxxxx

2.6. Telefonickou a e-mailovou technickou a metodickou podporou se rozumí využití těchto komunikačních kanálů pro urgentní konzultace uživatelů objednatele se zástupcem zhotovitele, zejména ke konzultacím o možnostech řešení operativních požadavků objednatele na funkčnost a způsob ovládání systému.

2.7. Vzdálenou pomocí se rozumí ověřování funkčnosti, provádění zásahů do databáze objednatele v rozsahu potřebném pro odstraňování problémů hlášených v rámci servisní pohotovosti, dále zásahy vyžádané odběratelem jako hromadné operace s daty, konzultace k odborným problémům s on-line přístupem k datům a vzdálené upravování konfigurace systémů dle potřeb objednatele za pomocí softwarových produktů umožňující přímý přístup k počítačům objednatele.

2.8. Dodávkou upgrade software včetně legislativy se rozumí zejména:

- úpravy software RTS zhotovitelem na základě změn v obecně závazných právních předpisech
- předání nových verzí software RTS objednateli nebo jejich implementace u objednatele
- úpravy zaručující technický a technologický vývoj software RTS
- úpravy nevyžádané objednatelem ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS

2.9. Dodávkou průběžného update software se rozumí zejména:

- operativní opravy zjištěných chyb a nedostatků software RTS
- předání těchto oprav objednateli nebo jejich implementace u objednatele

- optimalizace funkcí software RTS
- úpravy nevyžádané objednatelem ve zprovozněných aplikacích prováděné zhotovitelem za účelem zvýšení funkčnosti software RTS

2.10. Úpravami software RTS prováděnými zhotovitelem nad rámec této smlouvy se rozumí zejména:

- úpravy na základě požadavků objednatele nad rámec uvedený v bodě 2.9
- úpravy na základě požadavků objednatele, které jsou svým charakterem unikátní a nevyužitelné při dalším vývoji systému
- implementace na standardně nepodporovaných operačních systémech a IS/IT technických prvcích

2.11. Dodávkou aktualizace cen a obsahu cenové soustavy RTS DATA se rozumí zejména:

- doplnění nových položek RTS pro katalogy stavebních a montážních prací, materiálů, strojů a profesí vydaných v daném období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
- doplnění doporučených směrných cen RTS pro ceníky stavebních a montážních prací, materiálu, strojů a profesí pro dané období pro rozsah datových souborů zakoupených objednatelem
- aktualizace je prováděna pravidelně 2x ročně

2.12. Zálohováním systému se rozumí pravidelné vytváření záložních kopií databáze systému v intervalech minimálně 1 x denně na technická zařízení objednatele. Za zálohování informací ani za žádné případné škody vyplývající z nedostatečného zálohování nepřebírá zhotovitel žádnou odpovědnost.

2.13. Instalací software RTS se rozumí:

- nainstalování z instalačního nosiče nebo formou elektronického odkazu dle počtu zakoupených licencí a rozsahu datových bloků na výpočetní techniku objednatele, odpovídající technickým požadavkům na jeho provoz.
- nastavení základních parametrů systému podle individuálních požadavků objednatele

2.14. Základním proškolením systému se rozumí :

- předvedení a vysvětlení základních principů fungování jednotlivých softwarových modulů
- seznámení se základními ovládacími prvky software RTS
- rozsah tohoto proškolení je max. 2 hodiny

2.15. Konzultací v místě zhotovitele se rozumí individuální řešení specifických potřeb uživatele spojených s užíváním software RTS. Konzultace neslouží k řešení a odstraňování závad a nedostatků, které znemožňují provoz software RTS.

2.16. Servisní návštěvou se rozumí plánovaná, objednatelem vyžádaná a smluvně dohodnutá návštěva servisního pracovníka zhotovitele na pracovišti objednatele, zejména za účelem provedení těchto činností:

- individuální konzultace specifických potřeb uživatele při řešení problémů souvisejících s činnostmi řešenými pomocí software RTS
- řešení provozních a operativních požadavků objednatele v rámci možností software RTS
- instalace upgrade nebo update software RTS
- instalace aktualizace datové základny

2.17. Servisním zásahem se rozumí operativní a objednatelem vyžádaný zákrok nad rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je prováděn pracovníkem zhotovitele na pracovišti objednatele nebo vzdáleně pomocí prostředků Vzdálené pomoci či Vzdálené správy, zejména za účelem provedení činností nad rámec smluvního vztahu. Servisní zásah je hrazen objednatelem dle platného ceníku

3. Reklamační podmínky

3.1. Na zakoupený software RTS se vztahují podmínky standardního záručního servisu.

3.2. V případě, že odběratel má s poskytovatelem uzavřenu servisní smlouvu, řídí se podmínky záručního servisu příslušným ustanovením této smlouvy.

V Brně, 1.3.2014