



Č. smlouvy uživatele: 2019/23/001/Mo

Č. smlouvy poskytovatele: P3-19004

Smlouva o servisu, technické podpoře a metodickém vedení k ekonomickému informačnímu systému

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

I. Smluvní strany

Uživatel:

statutární město Třinec
se sídlem: Jablunkovská 160, 739 61 Třinec
zastoupená: RNDr. Věrou Palkovskou, primátorkou města
osoby oprávněné k podpisu smlouvy:
RNDr. Věra Palkovská, primátorka města
zmocněnec pro jednání technická:
Ing. Pavel Moj, vedoucí odboru informatiky
bankovní spojení: [REDACTED]
č. účtu: [REDACTED]
IČO: 00297313
DIČ: CZ00297313

a

Poskytovatel:

EG – Expert, s.r.o.
se sídlem: Náchodská 24, 541 03 Trutnov 3
zastoupená: Ing. Petrem Šnytou, MBA, jednatelem společnosti
osoby oprávněné k podpisu smlouvy:
Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel
zmocněnec pro jednání technická:
Ing. Hana Štiková, PhD., ředitelka pro EIS
bankovní spojení: [REDACTED]
č. účtu: [REDACTED]
IČO: 25268031
DIČ: CZ25268031

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474

uzavírají tuto smlouvu o servisu, technické podpoře a metodickém vedení ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV (dále jen „smlouva“):

II. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje pro Uživatele provádět servis, technickou podporu a metodické vedení při provozu ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV (dále EIS NAV) pro potřeby Uživatele.

Rozsah poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1.

III. Povinnosti Poskytovatele

1. Zřídit na svém pracovišti Hot Line v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 (telefonní číslo 499 735 021). Konzultace prostřednictvím této služby jsou hrazeny v rámci paušálního poplatku. Dále poskytovat službu HelpDesk, která umožňuje zasílání požadavků v elektronické podobě přes internet pomocí zpřístupněné webové aplikace.
2. Zajistit podle potřeb Uživatele proškolení pracovníků, konzultace u Uživatele a další služby podle této smlouvy.
3. Zabezpečit dostupnost svých pracovníků pro odstranění nahlášených závad a rozvoj provozovaného IS dle požadavků Uživatele v podobě dílčích zakázek. Zabezpečení servisu se vztahuje na všechna pracoviště Uživatele.

Závady se dělí na:

Závažné poruchy, kdy celý systém nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je Poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Řešení poruch v kritických agendách (Pokladna, Bankovní příkazy, Interface na Registr poplatků – na straně EIS NAV) je Poskytovatel povinen zahájit neprodleně. Za odstranění poruchy se považuje i jakékoliv dočasné náhradní řešení. V tom okamžiku se závada převádí do kategorie „Malé závady“. Doba běží od nahlášení poruchy. Přijetí je Poskytovatel povinen nejpozději do 2 hodin v rámci pracovního dne potvrdit pracovníkem Poskytovatele. Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.

Malé závady, kdy je narušena dílčí funkce některého modulu, ale je možno ho provozovat, je Poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit závadu nejpozději do pěti pracovních dnů následujících po nahlášení závady.

Výše uvedené termíny platí, nebyl-li dohodnut s Uživatelem individuální termín servisního zásahu.

IV. Součinnost Uživatele

1. Uživatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem při vytváření a plnění plánu prací a poskytnout mu potřebné podklady.
2. Uživatel umožní vstup pracovníkům Poskytovatele na vymezené pracoviště v areálu na dobu nezbytně nutnou, při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci.
3. Uživatel zajistí Poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem. Zabezpečí rovněž ze své strany vzdálený kontrolovaný přístup pro Poskytovatele přes VPN s účinností od 1.2.2019.

4. Uživatel písemně odsouhlasí společnosti Microsoft převedení správcování licencí EIS NAV na Poskytovatele s účinností od 1.2.2019.
5. Uživatel bude požadavky na Opravy / Úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem (přes HelpDesk nebo objednávkou).

V. Ceny

1. Paušální poplatek za služby dle Přílohy č. 1 část A (Poskytování nových verzí licence EIS NAV) činí:
roční poplatek: 245.000,- Kč
2. Paušální poplatek za služby dle Přílohy č. 1 část B (Primární podpora) činí:
kvartální poplatek: 30.000,- Kč
3. Služby realizované na základě dílčích objednávek nebo požadavků Uživatele dle Přílohy č. 1 část C (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:
Hodina servisních prací 1.500,- Kč/hod.
Poplatek za jednoho účastníka a den školení 1.000,- Kč/účastník/den
Cestovné 12,- Kč/km
4. Ostatní náklady Poskytovatele (ubytování atd.), spojené s plněním plánu prací, konzultací a školení, budou účtovány podle skutečných nákladů. Limit těchto nákladů musí být odsouhlasen zástupcem Uživatele v předstihu nebo zohledněn v ceně samostatné zakázky. Dílčí vývojové zakázky v rámci této smlouvy budou řešeny na bázi dílčích zadání a fakturovány rovněž podle předem dohodnutého rozsahu.
5. V případě reklamací předaného díla je servisní zásah bezplatný.
6. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.
7. Poskytovatel si vyhrazuje právo navrhnout navýšení paušálního ročního poplatku v případě rozšíření počtu implementovaných modulů a subsystémů EIS NAV nebo v případě navýšení poplatku ze strany Microsoft. Tato změna musí být předem projednána s Uživatelem a následně stvrzena dodatkem k této servisní smlouvě.

VI. Platební podmínky

1. Paušální poplatek za služby dle Přílohy č. 1 část A (Poskytování nových verzí licence EIS NAV) bude fakturován 1 x ročně dopředu, poprvé na období 27.10.2019 – 26.10.2020.
2. Paušální poplatek za služby dle Přílohy č. 1 část B (Primární podpora) bude fakturován kvartálně (dopředu), poprvé 1.4.2019 na 2Q.2019.
3. Jednotlivé zásahy a plnění zadání vývojových prací budou fakturovány podle skutečného rozsahu průběžně na základě Uživatelem podepsaného zakázkového listu s předávacím protokolem.

4. Lhůta splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury.

VII. Smluvní sankce

1. V případě nedodržení termínu splatnosti dle článku VI, bodu 4 této smlouvy Poskytovatel má právo požadovat po Uživateli uhradit vedle dlužné částky, též úroky z prodlení z dlužné částky ve výši stanovené na 0,05 % za každý započatý den prodlení.
2. Jestliže Poskytovatel neodstraní v termínu dle článku III, odstavec 3 této smlouvy poruchu, závadu, zaplatí smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč v případě Závažné poruchy respektive 500,- Kč v případě Malé závady a to za každý den prodlení.

VIII. Kontaktní osoby – výzva k zahájení činnosti

1. Výzva Uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím kontaktních osob.
2. Převzetím výzvy se rozumí převzetí telefonického sdělení kontaktní osobou Poskytovatele nebo potvrzení požadavku v aplikaci HelpDesk.

Kontaktní osoby Uživatele:

Jméno

E-mail

Telefon

Miroslav Štěpina
Ing. Jana Malá



Kontaktní osoby Poskytovatele:

Jméno

E-mail

Telefon

Ing. Hana Štiková, PhD.
Mgr. Oskar Hanousek
Miloslav Kukla



IX. Ochrana osobních údajů

1. V rámci plnění dle předmětu této smlouvy může dojít k přístupu respektive zpracování osobních údajů, jichž je Uživatel správcem a zpracovatelem ve smyslu příslušné právní ochrany osobních údajů (GDPR) a Poskytovatel je v pozici dalšího zpracovatele.
2. Správce poskytne zpracovateli přístup k osobním údajům v rozsahu nezbytném pro plnění služeb dle předmětu díla a stanoví pravidla pro práci s nimi a je zodpovědný za ochranu práv subjektů daných údajů.
3. Zpracovatel je povinen zajistit plnění právních, technických a organizačních pravidel správce, aby taková opatření byla vždy vhodná a přiměřená pro zamezení zničení, ztráty,

pozměňování, neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněného přístupu k nim.

X. Závěrečná ustanovení

1. Ve všem ostatním, co není v této smlouvě výslovně upraveno, platí ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
2. Smluvní strany prohlašují, že text této smlouvy bude zveřejněn v souladu s legislativou.
3. Případné změny smlouvy musí být projednány oběma stranami a písemně doloženy číslovanými dodatky ke smlouvě.
4. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky plynoucí z této smlouvy na své případné právní nástupce.
5. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu Uživatele i Poskytovatele s účinností od 1.4.2019 (s výjimkou dřívější platností bodů 3 a 4 článku IV) za předpokladu, že bude do té doby zveřejněna v Registru smluv. Uživatel se zavazuje zajistit zveřejnění této smlouvy v registru smluv bez zbytečného odkladu po jejím uzavření. Uzavírá se na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 6 měsíců.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, které mají platnost a závaznost originálu. Uživatel obdrží dvě vyhotovení a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.
7. O uzavření této smlouvy rozhodla na své 7. schůzi Rada města Třince, dne 21.01.2019 usnesením číslo 2019/276 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.

V Třinci dne 28. 01. 2019

V Trutnově dne 31. 1. 2019

za uživatele

za poskytovatele



RNDr. Věra Palkovská
primátorka města



Ing. Petr Šnyta, MBA
jednatel společnosti

Servis, technická podpora a metodická pomoc zahrnuje:

A. Poskytování nových verzí licence EIS NAV

(pravidelná roční obnova tzv. „maintenance“ nebo jiných obdobných poplatků stanovených v budoucnu společností Microsoft, opravňujících Uživatele používat nové verze MS Dynamics NAV v rozsahu zakoupené licence v rámci licenčních podmínek společnosti Microsoft).

B. Primární podpora (hrazena paušálem)

B1. Hot-Line

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci v rozsahu do 15 min na 1 dotaz).

B2. HelpDesk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení drobných zásahů na dálku. Služba HelpDesk umožní zasílání požadavků v elektronické podobě přes internet v režimu 24/7 a sledování postupu jejich řešení prostřednictvím webové aplikace.)

B3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení vyvolaných legislativními změnami, a to nejpozději do data účinnosti legislativních změn).

B4. Předplacený počet hodin paušální měsíční podpory

(pro řešení běžné provozní podpory (typu založení uživatele, založení účtu, drobné opravy, konzultace apod.) v rozsahu do 3 hodin práce; nevyčerpaný rozsah předplacených hodin se nepřevádí do dalšího měsíce)

B5. Předplacené pravidelné práce v rámci podpory

(Příprava a rozúčtování SIPO, Řešení problémů s nezaúčtovanými předpisy, Otevírání, uzavírání účetních knih na konci/začátku účetního období)

C. Sekundární podpora (hrazena dle odpracovaných hodin dle sazby)

C1. Řešení vážných problémů

(servisní zásahy na základě výzvy Uživatele vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo předmět dodávky)

C2. Řešení drobných změn a doplňků

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání Uživatele)

C3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadných změnách v datové základně

- C4. Konzultace a školení
(konzultace, poradenství, doškolení Uživatelů)
- C5. Vyhodnocení obsahové náplně a kvality dat, včetně revize datových záznamů, procesů, informačních toků a zlepšování úrovně uživatelského využití EIS NAV.
- C6. Další rozvoj EIS NAV dle požadavků Uživatele.