# SMLOUVA o poskytování technické podpory

1. uzavřená podle ustanovení §  1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

## 1. Smluvní strany

### 1.1. Zhotovitel

|  |  |
| --- | --- |
| **AOW, s.r.o.** |  |
| Sídlo: | Makovského nám. 3147/2616 00 Brno |
| Zastoupená: | Mgr. Oldřichem Audou, prokuristou společnosti |
| Společnost je vedena v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 48 447 |
| IČ: | 26961954 |
| DIČ: | CZ26961954 |
| Bankovní spojení: | č. ú.: 194 613 672 / 0300 |
| (Dále jen **Zhotovitel, AOW**) |  |

### 1.2. Objednatel

|  |
| --- |
| **Národní technická knihovna**příspěvková organizace Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy |
| Sídlo: | Technická 6/2710, 160 80 Praha 6 - Dejvice  |
| Zastoupená: | Ing. Martinem Svobodou, ředitelem |
| IČ: | 61387142 |
| DIČ: | CZ61387142  |
| Bankovní spojení: | Česká národní banka, č. ú.: 8032031/0710 |
| (Dále jen **Objednatel, NTK**) |  |

Zhotovitel a Objednatel spolu uzavírají smlouvu (dále jen Smlouva).

## 2. Předmět

1. Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo „Smlouva o vývoji a zhotovení software“ ze dne 30. 6. 2017, jejímž předmětem byl závazek zhotovitele vytvořit, instalovat a předat objednateli v dohodnutém termínu softwarovou aplikaci ZÍSKEJ pro zajištění služeb dodávání dokumentů a meziknihovních výpůjčních služeb (MVS). Smlouva vznikla na základě veřejné zakázky malého rozsahu na služby zadávanou v režimu otevřeného řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“) s názvem „Software pro systém dodávání dokumentů a MVS jako základní služby portálu CPK”. Tato smlouva dále navazuje na „Smlouvu o poskytování technické podpory“ účinnou od dne 1. 4. 2018, která byla ukončena vyčerpáním limitní částky.
2. Předmětem této Smlouvy je poskytnutí odborné technické podpory pro provoz a údržbu systému ZÍSKEJ v podrobnostech určených v čl. 4 Smlouvy (dále jen „předmět smlouvy“ nebo „dílo“).
3. Zhotovitel Objednateli poskytuje technickou podporu a plnění ze smlouvy na své náklady.
4. Smlouva je uzavřena na dobu určitou do 31. 12. 2019.

## 3. Cena

1. Cena za poskytnutí technické podpory v rozsahu a za podmínek této Smlouvy bude účtována na základě skutečně poskytnutých a čerpaných hodin při hodinové sazbě 1 200 Kč bez DPH.
2. Smluvní strany se dohodly, že celkové plnění ze Smlouvy nepřesáhne částku 180 000 Kč bez DPH za rok, a to ve čtyřech splátkách za každé jednotlivé čtvrtletí (čtyři čtvrtletí) v maximální výši 45 000 Kč bez DPH.
3. Není-li uvedeno jinak, všechny ceny jsou bez DPH. K ceně je Zhotovitel oprávněn účtovat DPH ve výši stanovené platnými obecně závaznými právními předpisy.

## 4. Specifikace technické podpory

1. Předmětem plnění smlouvy a poskytnutím technické podpory pro provoz systému ZÍSKEJ se rozumí:
	1. poskytování konzultací v souvislosti se systémem ZÍSKEJ,
	2. provádění úprav a konfigurace systému ZÍSKEJ,
	3. zhotovení rozšiřujících produktů pro systém ZÍSKEJ,
	4. jiné poskytnutí služeb v souvislosti s plněním Smlouvy.
2. Specifikaci úprav potřebnou pro realizaci jednotlivých požadavků dodávají za Objednatele kontaktní osoby. Kontrolu plnění požadavků a funkcionality systému ZÍSKEJ, resp. jednotlivých úprav, zajišťují kontaktní osoby Objednatele. Při řešení požadavků a problémů Zhotovitel jedná v součinnosti s určenými pracovníky Objednatele a v jeho zájmu.
3. Kontaktní osoby a kontaktní místa jsou
	1. za Objednatele:

pro otázky smluvní: Jan Pokorný jan.pokorny@techlib.cz

pro otázky provozní: Miroslav Brabenec miroslav.brabenec@techlib.cz

 Anna Filínová anna.filinova@techlib.cz

 Ondřej Koch ondrej.koch@techlib.cz

 Jan Pokorný jan.pokorny@techlib.cz

* 1. za Poskytovatele:

pro otázky smluvní: Andrea Audova audova@aow.cz

pro otázky provozní: Oldřich Auda auda@aow.cz

 požadavky posílat na: ziskej.support@aow.cz

Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této smlouvy nezměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. V případě odvolání kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu odvolala, povinna jmenovat bez zbytečného prodlení novou kontaktní osobu a informovat neprodleně o této skutečnosti druhou smluvní stranu.

1. Provedením požadavku je v případě úprav kódu (resp. konfigurace) instalace (resp. provedení konfigurace) na hardware Objednatele, v případě konzultace samotné provedení konzultace.
2. Veškeré plnění předmětu Smlouvy provádí Zhotovitel vzdáleným přístupem.
3. Zhotovitel se zavazuje disponovat dostatečnou časovou kapacitou pro plnění požadavků Objednatele.
4. Zhotovitel se dále zavazuje odstraňovat závady s pohotovostí v těchto režimech:

SLA (Service Level Agreement)

Kategorizace priorit závad a problémů:

|  |  |
| --- | --- |
| Vysoká priorita | Systém není přístupný nebo klíčová/kritická část systému neplní svoji funkci |
| Střední priorita | Chyba se vyskytuje v nekritické části systému a existuje náhradní řešení  |
| Nízká priorita | Drobné chyby, úpravy GUI, požadavky, apod. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Priorita** | **Odstranění závady od jejího nahlášení**  |
| Vysoká priorita | Do 24 hodin |
| Střední priorita | Do 3 pracovních dnů |
| Nízká priorita | Do 10 pracovních dnů |

Zhotovitel se zavazuje zejména v případě vážené závady (například výpadku systému) reagovat bez zbytečného prodlení na výzvu Objednatele a zahájí kroky k  bezodkladnému vyřešení závady, aby systém mohl plnit svoji funkci.

1. Technická podpora (technical support) obsahuje zejména:
	* 1. Práce iniciované Objednatelem:
			1. požadavky (nová nebo změněná funkcionalita) Objednatele – hrubý odhad náročnosti bude upřesněn na základě průzkumu
			2. průzkum pro nové požadavky Objednatele – předem odhad náročnosti průzkumu.
		2. Práce iniciované Zhotovitelem:
			1. profylaxe (zejména kontrola logu) a security patche – termín není domlouván předem
			2. Plone upgrade (minor) – změny nutné pro udržitelnost a bezpečnost – termín těchto změn je domlouván s Objednatelem předem. Plone upgrade minor je pro verzi x.y.z beze změny x.y (např. z verze 4.2.1 na 4.2.6, ne na 4.3.15 nebo 5.0.8).
			3. Plone uprade (major) – změny nutné pro udržitelnost, bezpečnost a aktuálnost softwaru - termín těchto změn je domlouván s Objednatelem předem.
2. V případě, že vyřešení závady jde nad rámec vymezeného rozsahu smluvené technické podpory, bude ze strany Objednatele vytvořena nová objednávka, kterou nacení Zhotovitel a Objednatel schválí. Tato nová objednávka bude fakturována zvlášť.

## 5. Povinnosti smluvních stran a sankční ujednání

### 5.1. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytnou spoluúčast k plnění smlouvy, zvláště zajistit potřebné podklady, informace a umožnit vzdálený přístup.
2. Objednatel se zavazuje spolupůsobit na testování funkčnosti systému ZÍSKEJ v rozsahu odpovídajícím jeho provozním a technickým možnostem a bezprostředně předávat Zhotoviteli podněty a instrukce.
3. Zaplatit cenu v dohodnutých termínech.

### 5.2. Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel je oprávněn vydat fakturu za poskytnutou technickou podporu souhrnně za 3 měsíce zpětně. Lhůta splatnosti faktury je 30 dní od data prokazatelného doručení faktury Objednateli. Faktura je vystavena na základě skutečného plnění, které Zhotovitel vykáže ve Výkazu prací nebo obdobné formě, poté co jej Objednatel schválí.
2. Zhotovitel se zavazuje plnit Smlouvu v rozsahu, ceně, kvalitě a termínech dle této Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje plnit Smlouvu řádně, včas, s odbornou péčí a dodržovat ustanovení příslušných platných obecně závazných právních předpisů související s předmětem Smlouvy.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn a odborně způsobilý provádět dílo, které je předmětem této Smlouvy.

### 5. 3. Zpracování Osobních údajů

1. Při plnění této smlouvy se vzájemná práva a povinnosti smluvních stran souvisejících se zpracováním osobních údajů řídí zákonem č.101/200 Sb., o ochraně osobních údajů. Vztah mezi Objednatelem jako Správcem a Zhotovitelem jako Zpracovatelem není právním vztahem dle Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů v té míře, kdy dochází k nahodilému kontaktu s Osobními údaji např. formou nahlížení bez dalšího zpracování.
2. Ke zpracování Osobních údajů opravňuje Správce Zpracovatele pouze za účelem plnění smlouvy v míře nezbytné údržby a fungování předmětu plnění v následujícím rozsahu (jméno, příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu, a jiné).
3. Osobní údaje budou zpracovány po dobu plnění smlouvy. Povinnosti Zpracovatele týkající se bezpečnosti a ochrany Osobních údajů zaniknou až v okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
4. Zpracovatel je při plnění této Smlouvy povinen:

a) nezapojit do zpracování Osobních údajů žádného dalšího zpracovatele nebo jinou osobu bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Správce;

b) zpracovávat Osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Správce;

c) zohledňovat povahu zpracování Osobních údajů a být Správci nápomocen pro splnění Správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;

d) zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Správcem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě;

e) na žádost Správce kdykoliv umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování Osobních údajů;

f) nepředat osobní údaje třetí straně bez výslovného a písemného souhlasu Správce.

1. Smluvní strany jsou při plnění této Smlouvy povinny:

a) zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování Osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;

b) vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování Osobních údajů ve smyslu Nařízení;

c) řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;

d) navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění předmětu této Smlouvy;

e) zachovávat mlčenlivost o Osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy.

### 5.4. Prodlení a sankce

1. Pro závady s vysokou prioritou ve výši 10 000 Kč za každých uplynulých 24 hodin, během kterých nebyla závada vyřešena a odstraněna dle priorit čl. 4.  Pro závady se střední prioritou ve výši 3 000 Kč za každých uplynulých 3 pracovních dnů, během kterých nebyla závada vyřešena a odstraněna dle priorit čl. 4.  Pro závady s nízkou prioritou ve výši 1 000 Kč za každých uplynulých 10 pracovních dnů, během kterých nebyla závada vyřešena a odstraněna dle priorit čl. 4.
2. Maximální výše součtu všech takto požadovaných pokut je stanovena na 50% maximálního celkového plnění dle čl. 3 odst. 2.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.

## 6. Záruční podmínky

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat na předmět Smlouvy níže uvedenou záruku. Záruka je poskytována pouze na části (výkony, práce) provedené Zhotovitelem.

Záruční doba činí 1 rok a začíná běžet převzetím díla, resp. jeho jednotlivé části.

V záruční době se zavazuje Zhotovitel bezplatně odstranit chyby (vady) programu. Zhotovitel zásahem nezhorší fungování programu před opravou a odpovídá za případnou škodu způsobenou takovým zásahem. Chybou programu se rozumí chybějící nebo špatná funkcionalita ve srovnání s funkcionalitou při předání.

##  7. Závěrečná ustanovení

1. Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými, číslovanými dodatky potvrzenými oběma smluvními stranami.
2. Smlouva nabývá účinnosti vložením do Registru smluv.
3. Smluvní vztah je možné kdykoliv ukončit písemnou dohodou smluvních stran. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit, pokud druhá smluvní strana opakovaně a přes písemné upozornění porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy a nápravu nezjedná ani v přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana k nápravě poskytla. Odstoupení je účinné okamžikem doručení sdělení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
4. Účastníci této Smlouvy výslovně prohlašují, že jejich smluvní volnost nebyla nijak omezena, že souhlasí s jejím obsahem i s tím, že tato byla sepsána na základě pravdivých údajů na základě jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek.
5. V dalších otázkách, touto Smlouvou výslovně neupravených, se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku.
6. Strany prohlašují, že berou na vědomí licenční podmínky programů užitých pro plnění této smlouvy a zavazují se jejich podmínky respektovat v rozsahu stanoveném pro každý program tak, aby nevznikla škoda třetím osobám. Pokud bude výsledkem této Smlouvy autorské dílo, považuje se za zaměstnanecké dílo dle ust. § 58 odst. 7 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon. Odměna za licenci (royalty) je zahrnuta v ceně.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž obdrží jedno Zhotovitel a jedno Objednatel.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | V Brně dne: \_\_\_.\_\_\_. 2019Zhotovitel: |  | V Praze dne: \_\_\_.\_\_\_. 2019Objednatel: |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Mgr. Oldřich Audaprokurista AOW, s.r.o. |  | Ing. Martin Svobodaředitel NTK |  |