

SMLOUVA

o podpoře a údržbě informačního systému ARBES FEIS

číslo smlouvy Zákazníka: 2296/2014

číslo smlouvy Poskytovatele: EFEP20SE/17862.14

1. Smluvní strany

Povodí Vltavy, státní podnik

se sídlem: Holečkova 8, 150 24, Praha 5

IČO: 70889953

DIČ: CZ70889953

zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 43594

statutární orgán: RNDr. Petr Kubala, generální ředitel

dále jen **Zákazník**

a

ARBES Technologies, s.r.o.

se sídlem: Štefánikova 32, 150 00 Praha 5

IČO: 42192889

DIČ: CZ42192889

zápis v obchodním rejstříku: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 45023

zastoupená: Ing. Jiřím Žůrkem, jednatelem

dále jen **Poskytovatel**

uzavřely následující smlouvu o podpoře a údržbě (dále **Smlouva**) o zajišťování a poskytování servisních služeb k poskytnuté licenci programového vybavení ARBES FEIS dle již uzavřené Licenční smlouvy č. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, licenční smlouvy č. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx a licenční smlouvy č. xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (dále **Licenční smlouva**) v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku.

Tato smlouva je uzavřena na dobu od 1.1.2015 do 31.12.2016.

Kontaktní osoby pro účely této Smlouvy:

za Zákazníka:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

pozice: vedoucí oddělení informatiky

tel./fax: xxxxxxxxxxxx

e-mail:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

za Poskytovatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

pozice: manažer podpory zákazníka

tel./fax: xxxxxxxxxxxx

e-mail:xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

2. Definice pojmů

Výrazy používané v této Smlouvě, nevyplyvá-li z konkrétních ustanovení této smlouvy jinak, mají následující význam:

Autorský zákon	zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.
Pracovní den	každý kalendářní den vyjma sobot, nedělí a dnů pracovního klidu (státní svátky a ostatní svátky) nebo obdobných dnů ve státu Poskytovatele a Zákazníka.
Pracovní doba	doba v průběhu Pracovního dne od 9:00 do 17:00 středoevropského času.
Vada	Vada je stav Produktu, při kterém došlo k incidentu, který je v rozporu s definovanými funkcionalitami uvedenými v Dokumentaci, Implementační studii, Rozsahu plnění a v Licenční smlouvě, přičemž prioritu má nejaktuálnější dokument.

Vada také znamená stav Služby nemající povahu dodávky softwaru, při které došlo k incidentu, který je v rozporu s objednávkou nebo plněním této Smlouvy.

Patch

softwarový kód vyvinutý jako dočasné řešení pro specifický problém, nebo aktualizace Produktu. Patch může být i ve formě Workaroundu.

Workaround

plnohodnotné, nebo dočasné řešení, nebo alternativní způsob řešení Vady. Může být ve formě softwarového kódu, nebo ve formě metodického náhradního postupu s cílem zabezpečit dostupnost Produktu.

Dokumentace

dokumentace dodaná Poskytovatelem k Produktu, případně k jiným Službám v rámci dodávky Služeb, která může být v tištěné či elektronické podobě.

HW a SW platforma

soubor počítačového vybavení a jejího příslušenství a programového vybavení, který je způsobilý pro instalaci a fungování Produktu a popř. Vybavení, a který je popsán v Příloze B této Smlouvy.

Garantovaná reakční doba

doba, ve které se poskytovatel zavazuje reagovat na požadavky na odstranění Vad nahlášených Zákazníkem v aplikaci ARBES JIRA (případně jiným smluvními stranami dohodnutým způsobem např. odeslání emailu, telefonát apod.) a to potvrzením přijetí požadavku. Současně musí být splněn předpoklad možnosti zahájit odstraňování Vady přes vzdálené připojení k Produktu. V případě, že byl požadavek nahlášen mimo Pracovní dobu, jako začátek plynutí lhůty se počítá začátek nejbližší Pracovní doby následující po nahlášení požadavku.

Garantovaná doba odstranění vady (volitelné)

doba, ve které se Poskytovatel zavazuje odstranit 90% všech Vad nahlášených Zákazníkem, způsobem dohodnutým s této smlouvě, nebo dodat postup pro jejich odstranění, Patch nebo Workaround na odstranění Vady, v závislosti od kategorie Vady. Současně se pro odstraňování Vady myslí a počítá Pracovní doba, a za čas odstranění je považován čas uvedený v aplikaci ARBES JIRA. Jedná se však výhradně o Vady, které byly způsobeny pochybením na straně Poskytovatele. Odstraněním Vady se rozumí dodání řešení Zákazníkovi a nikoliv jeho aplikace na produkční prostředí. Do doby odstranění vady se nepočítá čas, kdy byla nutná spolupráce Zákazníka.

Legislativní změna

změna zákona, vyhlášky ministerstva nebo nařízení vlády (nikoliv podzákonného nařízení, vyhlášky apod.), která se přímo vztahuje k Zákazníkem skutečně používané funkcionalitě Softwarového produktu nebo

XXXXXX XXXXXXXX XXXXXX XX XXXX XX XXX XXXXXXX XXXXXXXX XXXXX XXX XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX XX X XXXXX XXXX XX XXXXXXX XXX XXX X XXXX XXXXXXXX

XXXXXX XXXX X XXXX XXXXXXXXX

XXXXXX XXXXX XXXXX X XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXX
XXXXX XXXXXXX XXXXXXXX X XXXXXXXX XXX XXXXXXXXXXX XXXXX XXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXX XXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX X XXXXX
XXXXXX XXX XXXXXXX XXXXXXX XXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX X XXXX XXXXXXX XXXXX XXXXXXX

XXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXX X XX X XXXXXXXXXXX XXXXXXX X XXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXX XX XXX XXXXX XXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXX XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXX XX XXXXX XXXX XX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX X XXX XXXXXXX XX XXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXX XX
XXXXX XXXXXXX XXXXX XXXX XXXXXXXXXXX XXXX XXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX

XXXXXXXX X XXXXXXX XXXX XXXXXXXXX

XXXXXX XXXX X XXXX XXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXX

XXXXXX XXXXXXXXXXX X XXXXXXX XXXXXXX XXXXX XXXXX X XXXXXXXXXXX
XXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX X XXXXXXX XXX XX XXX XX
XXXX XXXXXXX XXXXXXXX XX XX XXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XX
XXXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX
X XXXXX XXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXX XXX XXXXXXXXXXX X XXXXXXX XX X XXXX XXXXXXX XXXXXXX
XXXXXXXX XXXXXXXXXXX XX XXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX X XXXXXXX XXXX

XXXXXX XXXXXXXXXXX X XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXX X XXXXXXX
XXXXXXXX XXXXXXX X XXXXXXXXXXX XXXXXXX X XXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XX
XXXXX XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX XX XXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXX XXXXX XXXXX XXXXXXXXXXX XXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX X XXXXX XXXXX XX XXXXX XXXXXXX XXXXXXX XX
XXXXXXXX X XXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX XX XXXXXXXXXXX
XXXXXXXX XXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXX
XXXXXXXX XXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXX XXXXXXX

XXXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX X X XXXXXXX X XXXX XXXXXXX
XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXX XXXX XXXX XXXXXXX X XXXX XXXXX
XXXXXXXX X XXXX XXXXXXX

XXXXXXXX XXXX XX XXXXXXXX XX XXXXX XX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXXXX
XX XX XXXXXXXXXXXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXX
X XXXX XX XXXXXXXXXXXX X XXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXX XXXX XXXXXXXX X
XXXXXXXXXXXXXXXXX X XXXXXXXX XXXXXXX XXX X XXXX XX XXXXXXXX X XXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX XXX XXXX XXXXXXX XXXX XXXXXXXX

XXXXXX XXXX XXXXXXXXXXXXXXX XXXXXXX XXXX XXXXXXXXXXX XXX XXXXXXX XXXXX XXXXX
XXXXXXXX X XXXX XXXXXXXX

3. 4. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn požadovat zaplacení skutečně poskytnutých služeb. V případě, že v průběhu poskytování služby vyjde najevo, že Zákazník ve skutečnosti potřebuje jinou službu, než kterou objednal, a tato není pokryta službami uvedenými v čl. 3.3.1. nebo 3.3.2., případně předplaceným balíčkem, je Zákazník povinen poskytnutí takové služby Poskytovateli zaplatit dle Ceníku pro běžné zákazníky.
3. 5. Smluvní strany se dohodly, že Zákazník bude informovat Poskytovatele o svých požadavcích (žádost o službu, vývoj, hlášení chyby) výhradně prostřednictvím ARBES JIRA, ke kterému mu Poskytovatel sdělí přístupové právo pro jednoho správce systému (viz. příloha C této smlouvy). V případě dočasné nefunkčnosti je Zákazník oprávněn využít i jiné prostředky komunikace na dálku při použití kontaktních údajů dle čl. 1. Jiné prostředky komunikace se využijí v následujícím pořadí: email, fax, telefon.

4. Cenové a platební podmínky

4. 1. Základní služby specifikované v článku 3.3.1. této smlouvy jsou zajišťovány Poskytovatelem pro Zákazníka po dobu účinnosti této smlouvy. Cena roční základní podpory a údržby je 625.000 Kč + DPH (slovy: šestsetdvacetpět tisíc korun českých).
4. 2. Platební podmínky pro základní podporu a údržbu:
Zákazník zaplatí cenu za základní podporu a údržbu Produktu formou úhrady za dílčí čtvrtletní plnění na základě vystavených faktur. Dnem zdanitelného plnění je první den v prvním měsíci kalendářního čtvrtletí. Poskytovatel vystaví fakturu na částku 156.250 Kč + DPH do 15 dnů ode dne zdanitelného plnění.
4. 3. Pokud bude Zákazník v prodlení s platbou delší než 30 kalendářních dnů, Poskytovatel není povinen plnit služby dle této smlouvy a může tuto Smlouvu jednostranně vypovědět s okamžitou platností.
4. 4. Výše daně z přidané hodnoty připočítávaná k cenám podle této Smlouvy včetně cen podle Ceníku pro běžné Zákazníky bude vypočítána za použití daňové sazby podle platného zákona. Splatnost faktur je převodem na účet Poskytovatele se splatností 30 dnů ode dne vystavení.

4. 5. Platby budou provedeny převodem fakturované částky na běžný účet Poskytovatele, uvedený na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem. V případě prodlení platby se Zákazník zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
4. 6. Smluvní strany se dále dohodly, že cena základní roční podpory, údržby bude navyšována dle níže uvedených kritérií. Navýšení ceny může být provedeno pouze na základě písemného dodatku k této smlouvě, uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem. V případě zvýšení ceny z důvodu bodu 4.6.a) a 4.6.b) musí být součástí písemného dodatku k této smlouvě rovněž nové znění přílohy B této smlouvy. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu za těchto podmínek:
- a) pololetní zvýšení: k prvému dni kalendářního pololetí běžného roku v případě, že Zákazník získal další funkčnost (rozšířil stávající) Produktu v rámci již získaných práv k jednotlivým modulům a to jakoukoliv formou služby Poskytovatele, nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena rovnající se 16 % ceny všech poskytnutých služeb Poskytovatele v předchozím pololetí, v jejichž důsledku došlo k získání funkčnosti na straně Zákazníka;
 - b) měsíční zvýšení: na počátku každého měsíce v případě, že v předchozím měsíci došlo ke zvýšení počtu licencí Zákazníka k produktům poskytnutým na základě služeb podle této Smlouvy nebo k navýšení počtu databázových schémat provozovaných Zákazníkem (vyjmenovaných v příloze B), nová cena bude vypočítána tak, že k původní výši ceny bude připočtena cena rovnající se 16 % ceny nových licencí;
 - c) roční zvýšení: dle indexu spotřebitelských cen zveřejněného za rok 2015 Českým statistickým úřadem, s účinností změny od 1.1.2016, kdy pokud je toto známo až po vystavení faktury za dané čtvrtletí, je poskytovatel oprávněn vystavit následně fakturu na rozdíl fakturované ceny a ceny upravené o tuto inflační doložku.

5. Práva k Produktu

5. 1. V případě, že při poskytování služeb Poskytovatelem podle této smlouvy vznikne autorské dílo, zaplacením ceny podle této smlouvy získává Zákazník k takovému výsledku služeb nevýhradní, nepřevoditelnou, na dobu trvání majetkových práv Poskytovatele, licenci k užití na území České republiky bez povinnosti hradit další licenční odměnu k jeho užívání pro provoz Produktu získaného na základě Licenční smlouvy s tím, že Zákazník je oprávněn pořídit si nejvýše jednu kopii Produktu za účelem testování a jednu jeho kopii za účelem zálohování. Testovací kopii je povinen zničit v okamžiku převzetí Produktu k vlastnímu užití. Zákazník je současně povinen vytvářet záložní kopie datových souborů a zajistit si tak dostatečnou ochranu svých dat. Rozsah užívacích práv Zákazníka Produktu je omezen získanou licencí dle Licenční smlouvy.

5. 2. Rozsah licence týkající se produktů vytvořených v rámci služeb poskytovaných dle této smlouvy je specifikován v příloze B této smlouvy a v Licenční smlouvě. Zákazník je oprávněn užívat Produkt pouze pro své vnitřní potřeby. Zákazník vynaloží přiměřené úsilí k zabránění neoprávněného šíření Produktu.
5. 3. Veškerá majetková, autorská práva, patentová práva a další práva duševního vlastnictví k dílu jako výsledku činnosti Poskytovatele dle této smlouvy se vztahující zůstávají Poskytovateli, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.
5. 4. Zákazník bude mít přístup ke zdrojovým textům aplikace. Data zpracovávaná Produktem jsou trvale výlučným majetkem Zákazníka.
5. 5. Zákazník nesmí předanou dokumentaci k Produktu a produktům vytvořeným při poskytování služeb podle této smlouvy a části této dokumentace dále šířit, publikovat nebo předat třetí osobě bez písemného souhlasu Poskytovatele. Zákazník je však oprávněn použít text dokumentace pro přípravu interních pokynů nebo příruček pro zaměstnance. Poskytovatel neodpovídá za vady těchto odvozených dokumentů.
5. 6. Zákazník se zavazuje, že nebude provádět dekompilaci ani žádné změny Produktu.

6. Odpovědnost za škodu

6. 1. Poskytovatel neodpovídá za vady plnění způsobené z důvodu vyšší moci, tj. pokud nastaly okolnosti, které Poskytovatel nemůže objektivně ovlivnit a které nemohl objektivně předvídat v době uzavření této Smlouvy.
6. 2. Poskytovatel neodpovídá za obsahovou správnost dat uložených v Produktu.
6. 3. Smluvní strany se zavazují v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením, uvedeným v dokumentaci.
6. 4. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobila porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto článkem.
6. 5. Povinnost stran k náhradě škody vzniklé porušením povinnosti v souvislosti s plněním této Smlouvy se dle ustanovení § 2898 Občanského zákoníku omezuje na skutečnou škodu, nevztahuje se na ztrátu dat, ušlý zisk, ušlý obrát, následné ani jiné škody; maximální celková výše náhrady škody činí 1.000.000 Kč. Toto ustanovení bude aplikováno do maximální míry povolené českým právem.

7. Ochrana důvěrných informací

7. 1. Smluvní strany považují za důvěrné všechny informace, které vyplývají z uzavřené smlouvy, nebo které se dozvědí v souvislosti s jejím plněním a tyto informace nesdělí či nezpřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
7. 2. Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této smlouvy nebo s předmětem plnění související. Skutečnosti týkající se informačního systému Zákazníka jsou považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství. Tím není dotčeno právo Poskytovatele najímat případně k jednotlivým pracím na plnění třetí strany.
7. 3. S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které Zákazník eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak.
7. 4. Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
7. 5. Za prokázané porušení ustanovení v tomto bodě má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto prokazatelně vzniklé škody.
7. 6. Smluvní strany se dohodly, že informace o tom, že Poskytovatel je dodavatelem a řešitelem Softwarového produktu pro Zákazníka, je informací veřejnou. Obě strany mohou tuto informaci šířit libovolným způsobem.
7. 7. Závazky Zákazníka uvedené v tomto článku smlouvy se nevztahují na povinnost Zákazníka uveřejnit tuto smlouvu dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

8. Ostatní ustanovení

8. 1. Smluvní strany prohlašují, že smlouvou vymezený předmět plnění a podmínky plnění jsou dostatečně určité a srozumitelné; ve sporných případech budou strany jednat se záměrem dohodnout se.
8. 2. Jakékoliv závažné oznámení, bude provedeno písemně na adresu druhé strany.
8. 3. Veškeré změny a doplňky této smlouvy jsou možné pouze písemnou formou, tzn. oboustranně potvrzeným vzestupně číslovaným dodatkem k této Smlouvě, podepsaným zástupci Zákazníka a Poskytovatele k tomu oprávněnými. Každá

smluvní strana je povinna oznámit bez zbytečného odkladu případné změny údajů obsažených ve Smlouvě.

8. 4. Smluvní strany si určily jako soud příslušný k projednání sporů vyplývajících nebo vztahujících se k této Smlouvě, v závislosti na věcné příslušnosti, Obvodní soud pro Prahu 1, resp. Městský soud v Praze.
8. 5. Ve věcech neupravených touto smlouvou budou smluvní strany postupovat podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
8. 6. Smlouva je vypracována v češtině ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po podpisu po jednom.
8. 7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
8. 8. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.1.2015.

Za Zákazníka:

Za Poskytovatele:

Podpis:
Jméno: RNDr. Petr Kubala
Funkce: generální ředitel
Datum:

Podpis:
Jméno: Ing. Jiří Žůrek
Funkce: jednatel
Datum: