

Smlouva o technické podpoře

I. Smluvní strany

Objednatel: Statutární město Jihlava

se sídlem: Jihlava, Masarykovo náměstí 97/1, PSČ 586 01

zastoupený: Ing. Jaromírem Kalinou, náměstkem primátorky

IČO: 00286010

DIČ: CZ00286010

č. účtu: 27-1466072369/0800

osoba oprávněná zastupovat ve věcech smluvních: Ing. Jaromír Kalina, náměstek primátorky

osoba oprávněná zastupovat ve věcech technických: Vladimír Křivánek, vedoucí OI

e-mail: gis@jihlava-city.cz

Zhotovitel: HELP SERVICE – REMOTE SENSING s.r.o.

sídlím: Benešov, Husova 2117, PSČ 256 01

zastoupený: Ing. Stanislavem Holým, jednatelem

registrovaný: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze Oddíl C , vložka 17500

IČ: 48582611

DIČ: CZ48582611

č. účtu: 0320381359/0800, vedený u České spořitelny, a.s.

osoba oprávněná zastupovat ve věcech smluvních: Ing. Stanislav Holý

osoba oprávněná zastupovat ve věcech technických: Ing. Michal Šupka

e-mail: mapy@hsrs.cz

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je poskytování technické podpory k dílu dodanému v souladu se smlouvou o dílo k systému „Povodňový portál ORP Jihlava“, realizovanému v rámci projektu „Digitální povodňový plán ORP Jihlava a varovný a vyzoomivací systém ORP Jihlava“.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění (služby), jejichž podrobný soupis včetně specifikace je uveden v čl. VII Smlouvy (dále jen „Služby“).
3. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytnuté Služby (jejich výstupy) převzít (akceptovat) a uhradit Poskytovateli za poskytnutí Služeb dle této Smlouvy cenu uvedenou v čl. IV. této Smlouvy.

III. Doba plnění

1. Zhotovitel je povinen poskytovat Služby Objednateli ode dne 1. 7. 2019.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tříměsíční výpovědní lhůtou s tím, že výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Místo plnění se sjednává v Jihlavě.

IV. Cena

1. Smluvní strany se dohodly, že objednatel zaplatí Zhotoviteli za řádné plnění dle smlouvy částku ve výši **35.000,- Kč bez DPH** za každých 12 kalendářních měsíců ode dne podpisu této smlouvy. DPH bude účtována dle zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění ke dni povinnosti přiznat daň.

2. Cena za poskytování technické podpory je konečná, platná po celou dobu jejího trvání a zahrnuje veškeré výdaje zhotovitele nutné k řádnému zajištění provádění technické podpory dle této smlouvy.

V. Platební podmínky

1. Cena za provádění technické podpory bude hrazena objednatelem na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem (dále jen faktura), a to bezhotovostně na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy.

2. Zhotovitel se zavazuje faktury vystavovat a objednateli doručovat čtvrtletně, a to do 15 dnů od konce kalendářního čtvrtletí, za které byla technická podpora poskytována. Faktura bude objednateli doručena datovou schránkou (jw5bxb4) nebo na e-mail: epodatelna@jihlava-city.cz, nejlépe se zaručeným elektronickým podpisem

3. Objednatel se zavazuje fakturu uhradit ve lhůtě do 15 dnů ode dne následujícího po dni doručení faktury.

4. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat všechny náležitosti nebo přílohy, je objednatel oprávněn vrátit jej zhotoviteli na doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opraveného daňového dokladu objednateli.

5. Práce uskutečněné nad rámec technické podpory budou zhotovitelem fakturovány samostatně, a to na základě předchozí objednávky objednatele a schváleného soupisu prací.

V. Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje spolupracovat s objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování technické podpory dle této smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen písemně informovat objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
3. Zhotovitel je povinen poskytovat technickou podporu řádně a včas a při tom postupovat podle pokynů objednatele.
4. Zhotovitel je povinen poskytnout technickou podporu na základě požadavku objednatele. Požadavek na poskytnutí technické podpory bude zhotoviteli předán písemně, telefonicky nebo prostřednictvím on-line systému Redmine dle čl. IX.

VI. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje spolupracovat se zhotovitelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování technické podpory podle této smlouvy.
2. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí vzdálený přístup zhotovitele k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování technické podpory dle této smlouvy.

VII. Vymezení rozsahu technické podpory

1. Vzdálená podpora a konzultace uživatelům, administrátorům při řešení otázek spojených s užíváním díla.
2. Prostřednictvím vzdáleného přístupu provádění (instalace a konfigurace) upgradů a updatů systému.
3. Provedení rozdílového školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.
4. Zajišťování servisu programového vybavení, a to zejména odstraňování vad.
5. Zajištění provozu služby systému Redmine, která slouží pro komunikaci zhotovitele a uživatelů prostřednictvím oprávněných osob. Prostřednictvím systému se hlásí zejména:
 - a. veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací,
 - b. požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace,
 - c. náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace).

VIII. Lhůta pro plnění předmětu smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat technickou podporu v následujících lhůtách:

Situace/Požadavek	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení situace	Lhůta pro vyřešení situace
Porucha a chyba zásadního charakteru	V pracovních dnech	Okamžitě, nejpozději do 2 pracovních dnů od oznámení	Bezodkladně, po dohodě mezi oběma smluvními stranami
Porucha a chyba nezásadního charakteru	V pracovních dnech	Okamžitě, nejpozději do 3 pracovních dnů od oznámení	Bezodkladně, po dohodě mezi oběma smluvními stranami
Ostatní požadavky	V pracovních dnech	Ve lhůtě stanovené v požadavku, po dohodě mezi oběma smluvními stranami	

2. V případě nedodržení lhůt uvedených v bodě VIII.1, zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý den prodlení v zahájení prací na řešení situace. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

IX. Postup pro oznamování a řešení závad a požadavků objednatele

1. Nahlášení závady nebo požadavku se provádí následujícím způsobem: zápisem požadavku v systému Redmine na adrese <http://redmine.ccss.cz/projects/jihlavapj>
 - a. telefonicky na tel. č. 605420778, 317724620
 - b. e-mailem na adresu mapy@hsrs.cz
 - c. písemně na adresu HELP SERVICE – REMOTE SENSING s.r.o., Husova 2117, Benešov, PSČ 256 01.
2. Minimální požadavky na informace uvedené v hlášení:
 - a. datum a čas nahlášení závady/požadavku
 - b. popis závady/požadavku
 - c. požadavek na stanovení termínu odstranění závady nebo vyřešení požadavku
 - d. jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce objednatele/zhotovitele, který o závadě/požadavku podá podrobnější informaci
 - e. jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele závady/požadavku
3. Potvrzení přijetí závady nebo požadavku je prováděno následujícím způsobem:
 - a. prostřednictvím systému Redmine
 - b. e-mailem na adresu osoby, která závadu/požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o závadě/požadavku i na adresu oprávněné osoby

objednatele. V případě hlášení závady dodavatelem zašle zhotovitel zprávu také oprávněné osobě objednatele.

4. Na základě nahlášení závady/požadavku, stanoví zhotovitel po dohodě s objednatelem závazný termín odstranění závady/vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných touto smlouvou v čl. VIII.
5. Veškeré dokumenty (zápisy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím systému Redmine zhotovitele. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů systém Redmine nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba zhotovitele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do systému Redmine neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

X. Ustanovení společná a závěrečná

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv, není-li ve smlouvě stanovena účinnost pozdější.
2. Podléhá-li tato smlouva uveřejnění dle zákona o registru smluv v platném znění, zajistí statutární město Jihlava její uveřejnění v registru v souladu s právními předpisy.
3. Tato smlouva, jakož i právní vztahy z této smlouvy vzniklé nebo v této smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, případně dalšími zákony, jejichž ustanovení se vztahují k této smlouvě.
4. Pokud se na jakoukoliv část plnění poskytovanou Zhotovitelem vztahuje GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)), je Zhotovitel povinen zajistit plnění svých povinností v GDPR stanovených. V případě, kdy bude Zhotovitel v kterémkoliv okamžiku plnění svých smluvních povinností zpracovatelem osobních údajů poskytnutých Objednatelem nebo získaných pro Objednatele, je povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit a bezodkladně (vždy však před zahájením zpracování osobních údajů) s ním uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouvu dle předcházející věty je dále Zhotovitel s Objednatelem povinen uzavřít vždy, když jej k tomu Objednatel písemně vyzve.
5. Smlouva je sepsána ve 2 vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

V Benešově dne 19. 6. 2019

V Jihlavě dne 21. 06. 2019

Objednatel:



Ing. Stanislav Holý
jednatel

Zhotovitel:



Ing. Jaromír Kalina
náměstek primátorky

HELP SERVICE
REMOTE SENSING s.r.o.
HUSOVA 2117
256 01 BENEŠOV
IČ 48532811 DIČ: CZ48532811