

Smlouva o servisu a podpoře

Číslo: KRPT-272082-2/ČJ-2019-0700IT

NITTA Systems s.r.o.

Sídlo: Technologická 372/2, 708 00 Ostrava - Pustkovec
IČ: 27780252
DIČ: CZ27780252



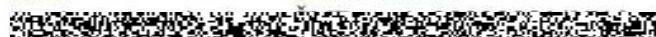
vedená v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 29491

(dále jen „*Poskytovatel*“)

a

Česká republika – Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje

Sídlo: 30. dubna 1682/24, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava
IČ: 75151502
DIČ: CZ75151502



Zastoupená: Ing. Rostislavem Staničkem, vedoucím odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „*Objednatel*“)

uzavírají dle ustanovení § 2358 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů tuto smlouvu o servisu a podpoře (dále jen „**smlouva**“ nebo „**tato smlouva**“).

Část A) Obecná ustanovení

Článek I

Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je mj. poradenství a poskytování software (dále jen „*SW*“ nebo „*software*“) a v rámci tohoto poskytuje servis a údržbu systému AVES. (dále jen „*Software AVES*“, „*software*“, „*system*“ nebo „*SW*“).
2. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy, popřípadě odbornou způsobilost zajišťuje prostřednictvím svých subdodavatelů.

Za účelem zajištění řádné správy, údržby, řešení a prevence případných závad, havárií a výpadků softwaru AVES a / nebo závad, havárií a výpadků hardwaru se softwarem souvisejícího, smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu o servisu a podpoře.

Článek II **Služby Poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby v rozsahu dle článku I částí B) této smlouvy, a to za Odměnu dle článku III části A) této smlouvy.

Článek III **Odměna a platební podmínky**

1. Objednatel se zavazuje za služby Poskytovatele definované v článku I částí B) zaplatit poskytovateli odměnu ve výši 9 000 bez DPH 21% DPH celkem 10 890 s DPH. Odměna bude vyplácena měsíčně (dále jen „*Odměna*“).
2. Odměnu uhradí Objednatel Poskytovateli vždy za každý měsíc, a to na základě daňového dokladu (faktury) se splatností 14 dnů vystaveného Poskytovatelem nejpozději do 5. dne měsíce, který následuje po měsíci, za který Poskytovateli nárok na Odměnu vznikl. Odměna se považuje za uhrazenou okamžikem odeslání fakturované ceny z bankovního účtu objednatel.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakýchkoliv finančních závazků vůči Poskytovateli, je Poskytovatel oprávněn účtovat si úrok z prodlení ve výši **0,05 % denně** z dlužné částky.
4. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením odměny za provedené služby. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce 14 kalendářních dnů.

Článek IV **Platnost smlouvy**

1. Smlouva je uzavřena na **dobu 24 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy**.
2. Tuto smlouvu lze vypovědět i bez udání důvodu, a to s výpovědní dobou **1 měsíc**, přičemž tato výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.
3. Obě smluvní strany mají právo odstoupit od této smlouvy pro podstatné porušení povinností druhou smluvní stranou. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje zejména:
 - a) situace, kdy některá ze smluvních stran porušuje po dobu nejméně 15 dnů i přes písemné upozornění druhé smluvní strany podstatným způsobem ustanovení této smlouvy;
 - b) prodlení Objednatele s úhradou Odměny delší než 30 dnů;
 - c) neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele přes předchozí výzvu, které je delší než 30 dnů.

Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Tato smlouva odstoupením zanikne v okamžiku, kdy je písemné odstoupení doručeno druhé smluvní straně.

Článek V **Lokalizace závad SW**

1. Poskytovatel rozlišuje závady softwaru a hardwaru na:

- a) **závady 1. třídy** – „havárie“ – naprostý výpadek funkcí softwaru / hardwaru nebo jeho podstatných modulů a komponent, takový, který znemožňuje využití software / hardwaru pro jejich určený účel (dále jen „*havárie*“);
- b) **závady 2. třídy** – „porucha“ – základní funkce softwaru / hardwaru jsou zajištěny, avšak jsou dílčím způsobem omezeny, nicméně systém jako celek je funkční pro určený účel (dále jen „*porucha*“)

Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost softwaru / hardwaru a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných vlastností (dále jen „*chybová hlášení*“), se za závady nepovažují, a to ani za závady 2. třídy.

2. Objednatel je povinen oznámit:



Objednatel je povinen uvést v oznámení, resp. v navazujícím emailu, co nejpodrobnější informace o poruše nebo havárii, zejména její popis, kdy a jak se stala, jak byla zjištěna a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů softwaru / hardwaru. **V případě havárie musí být navíc výslovně uvedeno, že se jedná o havárii.** Poskytovatel neodpovídá za prodloužení s odstraňováním závady, která byla zapříčiněna nedostatky poskytnutých informací nebo tím, že porucha nebyla správně označena za havárii dle tohoto odstavce.

Článek VI **Odpovědnost za škodu a sankce**

1. Poskytovatel odpovídá za škodu, kterou zaviní porušením své povinnosti dle smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody je omezena do částky **10.000,- Kč** (slovy: *deset tisíc korun českých*) v každém jednotlivém případě vzniku škody. Limitace rozsahu náhrady škody se nevztahuje na škodu způsobenou úmyslně.
2. Poskytovatel je povinen uhradit smluvní pokutu za nedodržení termínu reakční doby a to částkou **3.000,- Kč** (slovy: *tři tisíce korun českých*) za každý den prodloužení.
3. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou vadami softwaru nebo hardwaru, bylo-li toto zapříčiněno Objednatelem, třetími osobami nebo okolnostmi dále uvedenými. Poskytovatel neodpovídá za škodu způsobenou zejména:

- a) změnami systémového prostředí provedenými Objednatelem nebo třetí osobou;
 - b) nesprávnou interpretací údajů prezentovaných softwarem, vložení nesprávných údajů Objednatelem, chybným postupem Objednatele při zpracování informací nebo použitím softwaru k účelům, ke kterým není určen;
 - c) v důsledku poškození softwaru a hardwaru způsobeného neodborným zacházením vymykajícím se obvyklému zacházení;
 - d) v důsledku poškození softwaru a hardwaru způsobeného dodávkou el. proudu nespĺňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napětových špiček či jinou živelnou událostí;
 - e) zavirováním systému počítačovými viry;
 - f) neodbornou a nedbalou manipulací Objednatele s hardwarem a softwarem;
 - g) v důsledku poškození způsobeného nesprávným používáním softwaru nebo hardwaru, neodborným zásahem do softwaru nebo do systémového programového vybavení a prostředí, včetně zásahu do konfigurace systému;
 - h) poškozením způsobené nesprávnou funkcí softwaru, operačního systému nebo sítě;
 - i) v důsledku poškození způsobeného nesprávnou funkcí softwaru / hardwaru jiných výrobců nebo dodavatelů, které běží současně se softwarem / hardwarem.
4. Povinnosti k náhradě škody se Poskytovatel zproští, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.
 5. Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, odpovídá Poskytovatel za případné škody způsobené Objednateli v rozsahu a způsobem vyplývajícím z příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
 6. Poskytovatel neodpovídá za porušení právních předpisů v souvislosti s provozem softwaru, pokud nezavinil takové porušení vadou softwaru. Odpovědnost za provoz softwaru nese výlučně Objednatel.

Článek VII

Povinnost mlčenlivosti

1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech, o kterých se dozvěděly při své činnosti vyplývající z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.
2. Za obchodní tajemství nebo důvěrné informace Objednatele smluvní strany považují zejména:
 - a) písemné dokumenty a podklady předané na základě této smlouvy, týkající se provozu Objednatele;
 - b) veškerá data obsažená v informačních systémech a softwaru, ke kterým měl Poskytovatel přístup v souvislosti s plněním závazků dle této smlouvy;
 - c) dokumenty, podklady a jiné informace, nejsou-li běžně dostupné, které byly předány Poskytovateli před podpisem této smlouvy nebo v průběhu jejího plnění;
 - d) veškerá elektronická pošta, včetně příloh, odeslaná nebo doručená Poskytovateli, včetně její evidence a záznamů o nich.

3. Za obchodní tajemství nebo důvěrné informace Poskytovatele smluvní strany považují zejména:
 1. dokumenty, podklady a jiné informace, nejsou-li běžně dostupné, které byly předány Objednateli před podpisem této smlouvy nebo v jejich průběhu;
 2. veškeré písemné dokumenty a podklady poskytnuté Poskytovatelem Objednateli, dále okolnosti a podrobnosti týkající se provozu Poskytovatele souvisejícího s touto smlouvou a obsah této smlouvy;
 3. veškerou elektronickou poštu, včetně příloh, odeslanou Poskytovatelem a doručenou Objednateli, včetně její evidence a záznamů.
4. Jako porušení obchodního tajemství a důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije obchodní tajemství či důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
5. Porušením povinnosti mlčenlivosti není poskytnutí chráněných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran, použití chráněných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků a jiné použití chráněných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
6. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu trvání skutečnosti zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými, a to i po skončení platnosti této smlouvy.

Článek IX **Ochrana osobních údajů**

1. Smluvní strany si jsou vědomy toho, že při poskytování služeb podle této Smlouvy budou / mohou být Poskytovatelem zpracovávány informace (registrační značky), které zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění, (dále jen „**Zákon**“) označuje jako osobní údaje (dále jen „**OÚ**“), a že v souvislosti s tím vstupuje Poskytovatel dle **Zákona** do postavení zpracovatele OÚ. Proto v souladu s ustanovením § 6 **Zákona** upravují svá práva a povinnosti z toho vyplývající.
2. Pověření ke zpracování: Objednatel tímto pověřuje Poskytovatele, aby v souladu s ustanoveními **Zákona** a ostatních právních předpisů, s ustanoveními této Smlouvy a pokyny Objednatele zpracovával za účelem řádného poskytování plnění podle této Smlouvy ty OÚ, které mu budou v této souvislosti předány, resp. zpřístupněny Objednatelem (dále jen „**chráněné OÚ**“). Poskytovatelem budou zpracovávány chráněné OÚ pouze v rozsahu nezbytně nutném pro řádné poskytování plnění dle této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn zpracovávat OÚ / chráněné OÚ jiným způsobem, než je uveden v této Smlouvě nebo v pokynech Objednatele, ani tyto údaje využívat pro vlastní činnost.
3. Chráněné OÚ budou Poskytovatelem zpracovávány po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však po dobu účinnosti této Smlouvy s tím, že po ukončení nutnosti zpracovávat OÚ pro plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, resp. nejpozději poslední den účinnosti této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje chráněné OÚ a další související údaje anebo podklady vrátit bez zbytečného odkladu Objednateli, nebo na základě pokynu Objednatele tyto protokolárně zlikvidovat. Uvedeným není dotčeno právo Poskytovatele uchovávat potřebné údaje po dobu nezbytně nutnou v souladu s obecně závaznými právními předpisy pro ochranu svých práv.

4. Poskytovatel je jako zpracovatel chráněných OÚ zejména povinen:
- zpracovávat OÚ v souladu s oprávněnými zájmy subjektů chráněných OÚ a se zájmy Objednatele tak, aby ani subjektům chráněných OÚ ani Objednateli nebyla způsobena újma;
 - neprodleně upozornit Objednatele v případě, mohl-li by mít důvodně za to, že Objednatel porušil nebo porušuje povinnost stanovenou Zákonem; současně s tímto upozorněním je dále povinen ukončit zpracovávání chráněných OÚ.

Část B) Podpora softwaru AVES

Článek I

Rozsah a podmínky poskytování technické podpory

- Poskytovatel je povinen provádět pravidelnou správu a údržbu softwaru AVES, v následujícím rozsahu:
 - Běžná údržba a technická podpora:** Poskytovatel řeší telefonicky, mailem, či osobně běžné provozní úpravy a poskytuje poradenství.
 - Řešení poruch a chybových stavů:** V rámci této podpory a údržby je povinen Objednatel zajistit potřebnou součinnost pro přístup k softwarovému vybavení tak, aby Poskytovatel mohl začít s odstraňováním poruchy.
- V případě, že Objednatelem požadovaná služba není zahrnuta v rozsahu poskytovaných služeb dle článku I částí B) této smlouvy, Poskytovatel není povinen tuto službu poskytnout. Pokud Poskytovatel vyhoví Objednateli a takovou službu poskytne, poté za cenu dle Ceníku servisu a údržby a to takto:



Menší projekty do 10 hodin se počítají hodinovou sazbou, větší projekty se počítají denní sazbou. Jednotlivé projekty lze po dohodě nacenit individuálně mimo výše uvedené sazby.

Článek II

Způsob provádění správy a údržby software AVES

- Průběžnou správu a údržbu softwaru bude Poskytovatel zajišťovat v sídle poskytovatele po předchozí domluvě termínu a za plného provozu softwaru, který nebude způsobovat žádná, popř. pouze nepodstatná omezení jeho provozu.
- Odstraňování závady bude Poskytovatel zajišťovat v sídle poskytovatele v nejrychlejším možném termínu, který si s Objednatelem domluví.
- Poskytovatel je oprávněn v souvislosti s činnostmi uvedenými výše dle dohody smluvních stran dočasně vyřadit software z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit (dále jen „odstávka“). Odstávky bude Poskytovatel provádět vždy dle dohody s Objednatelem.

Článek III

Lhůty k odstranění poruch a havárií

1. Poskytovatel je povinen v dobách uvedených níže v odst. 2 tohoto článku reagovat na oznámení závady Objednatelem a následně provést odstranění poruchy nebo havárie dle oznámení Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen začít odstraňovat závadu v následujících lhůtách:

Havárie – do 24 hodin

Porucha – do 48 hodin

Jedná se o maximální dobu reakce, kdy poskytovatel začne pracovat na odstranění závady. Doba odstranění závady je závislá na její závažnosti. Po celou dobu odstraňování závady poskytovatel konzultuje další postup s objednatel takovým způsobem, aby objednatel měl přesný přehled o aktuálním stavu. Do doby reakce se v případě havárie nepočítají dny pracovního klidu dle § 91 zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů. Doby reakce se počítají od řádného nahlášení závady Objednatelem.

3. V případě, že dojde k odhalení závady ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel povinen začít odstraňovat tyto závady ve lhůtách dle odst. 2 tohoto článku, které však počínají plynout od okamžiku, kdy bude Poskytovateli ze strany Objednatele potvrzeno, že je zahájení takového odstraňování možné.
4. Poskytovatel je povinen odstranit závadu (dále jen „*doba opravy*“) ve lhůtě odpovídající závažnosti závady. Poskytovatel deklaruje, že učiní vše proto, aby závady odstranil co nejrychleji a nejefektivněji k plné spokojenosti Objednatele.
5. Poskytovatel není v případě oznámení Objednatele týkajících se projevů systému definovaných jako chybových hlášení vázán lhůtami uvedenými v odst. 3 tohoto článku, nicméně je povinen chybová hlášení odstranit nejpozději ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich oznámení.
6. Do doby opravy se nezapočítává doba potřebná pro opravu technických zařízení zajišťovanou jejich výrobcem nebo třetí osobou, ani doba potřebná k opravě jiného zařízení nebo software, které není předmětem údržby dle této smlouvy.
7. Prokáže-li Poskytovatel, že zásadní příčinou závady bylo neodborné užívání softwaru, použití instalace hardware nebo software neschváleného Poskytovatelem, změny konfigurace informačního systému provedené bez předchozí konzultace se Poskytovatelem nebo jiná obdobná příčina, na niž neměl Poskytovatel vliv (např. vada hardware, výpadek elektrického proudu nebo klimatizace, zavirování informačního systému Objednatele) není Poskytovatel v prodlení s lokalizací ani odstraňováním takové závady a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odstraněním takové závady. Poskytovatel uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

Článek IV

Součinnost objednatele

1. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost, zejména zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude Poskytovatel důvodně potřebovat a kterou si vyžádá.

2. Objednatel je dále povinen zajistit, aby pouze osoby odborně způsobilé prováděly dílčí úpravy nastavení softwaru, a to pouze v rozsahu dle pokynů Poskytovatele.
3. Objednatel je povinen nepřipustit používání softwaru osobami, které nebyly řádně zaškoleny.
4. Objednatel je povinen zaslat emailem potvrzení o odstranění závady, a to na shora uvedený email Poskytovatele.

Část C) Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti ve smlouvě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. V souladu s ust. § 6 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registraci smluv (zákon o registru smluv), nabývá tato smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv
3. Tato smlouva je vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po jednom stejnopisu.
4. Veškeré změny a doplňky této smlouvy je možné provádět pouze ve formě postupně číslovaných písemných dodatků se souhlasem obou smluvních stran.
5. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými českými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části Smlouvy, jež pozbyla platnosti.
6. Nastanou-li u některé ze stran okolnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.
7. Smluvní strany výslovně prohlašují, že se s obsahem této smlouvy důkladně seznámily, nemají k ní žádných výhrad ani připomínek. Dále prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně, vážně a srozumitelně, nikoliv pod nátlakem, pohrůzkou násilí nebo bezprostředního násilí. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Ostravě 29 -11- 2019



V Ostravě 29 -11- 2019

