

Servisní Smlouva o softwarové podpoře

č. 20030130001/USYS/Ss

1. Smluvní strany

Český rozhlas

zřízen zákonem ČNR č. 484/1991 Sb. o Českém rozhlasu

se sídlem: Vinohradská 12, Praha 2, 120 99

DIČ: 002 - 45245053

IČO: 45245053

bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s.

číslo účtu: 100 104 07 97 / 5500

statutární orgán: Ing. Václav Kasík, generální ředitel

(dále jen Objednatel)

a

UTILITIES SYSTEMS a.s.

se sídlem: Hyberská 8, 110 00 Praha 1

zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 7657

DIČ: 001-26697599

IČO: 26697599

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

číslo účtu: 27-6607170257/0100

zastoupená: ing. Stanislavem Šnajbergem, předsedou představenstva

(dále jen Poskytovatel)

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat služby údržby, podpory a základního rozvoje ZIS a AF technologií (viz příloha č.3 této smlouvy).
- 2.2. a) "ZIS" se rozumí počítačový program ZIS PVODwin®CRM, databázová metadata, datový model ve tvaru PDM pro Powerdesigner® Data architect verze 6 a Reporty autorizované Udělovatel licence ve tvaru Qrx pro ReportGenerator v rozsahu stanoveném ve smlouvě o dílo č. 51/Cro/2002 ve znění dodatku č. 2.
b) „AF“ technologií se rozumí aplikace WWW přístupu pro poplatníky Českého rozhlasu dle znění dodatku č. 1 ke smlouvě č. 51/Cro/2002.
- 2.3. Službami podpory se rozumí telefonické a osobní vyřízení požadavků Objednatele uplatněné formulářem požadavku (viz příloha č.4 této smlouvy) a asistence Poskytovatele související s řádným provozem ZIS v pracovní době Poskytovatele v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin.
- 2.4. Služby vztahující se k rozvoji systému:
V případě vývoje produktu ZIS, Poskytovatel zajistí po dohodě s Objednatelem upgrade systému na novou verzi.
- 2.5. Služby údržby vztahující se k legislativním změnám :
Na základě podrobného písemného zadání Objednatele provede Poskytovatel změny ZIS vynucené legislativou tak, aby reflektovaly na platné zákonné předpisy České republiky. Poskytovatel vyvine veškeré přiměřené úsilí k tomu, aby aktualizoval ZIS dle výše uvedených legislativních změn do jednoho (1) měsíce od převzetí písemného zadání. Tato lhůta není pro

Poskytovatele závazná v případech, kdy legislativně vynucené změny významně nebo zásadně změni charakter ZIS. Podmínkou provedení změny ZIS vynucené legislativou je, že tyto úpravy nebudou limitovány technologickou proveditelností.

2.6. Služby údržby vztahující se k rozšíření a úpravě ZIS :

Pokud bude Objednatel požadovat rozšíření nebo úpravu ZIS, Poskytovatel na základě písemného požadavku Objednatele zpracuje analýzu nových požadavků a posoudí, zda tyto požadavky nejsou v rozporu s technickými principy ZIS. Poskytovatel zpracuje analýzu nejdéle do jednoho týdne (podle rozsahu) od předložení technické specifikace Objednatelem. Objednatel se zavazuje, že pro vyhotovení analýzy poskytne potřebnou součinnost a pro případ, že se bude jednat o rozsáhlou analýzu, poskytne Objednatel Poskytovateli příslušně kvalifikované zaměstnance. Tito zaměstnanci budou spolupracovat dle potřeby s Poskytovatelem po celou dobu provádění analýzy.

Cena za tyto práce bude Poskytovatelem účtována podle platného Ceníku (viz příloha č.1. této smlouvy) v případě, že rozšíření či úprava budou malého rozsahu (cca do 100 hodin). V případě rozsáhlé úpravy bude cena stanovena před započítáním prací na základě písemné objednávky formou smlouvy o dílo včetně změn servisních poplatků

2.7. Služby údržby vztahující se k provozním úpravám :

Poskytovatel na základě požadavku Objednatele provede provozní úpravy ZIS vyvolané:

- organizačními změnami Objednatele vč. změn podpisových práv a vnitřních předpisů
- přechodem Objednatele k jinému provoznímu prostředí ZIS z důvodu změny HW či SW

Poskytovatel při tomto řešení bude respektovat standardy informačních technologií u Objednatele a obecně platná doporučení při jejich užívání. Provedení výše uvedených prací bude sjednáno ve Smlouvě o dílo včetně změn servisních poplatků. V případě, že rozšíření či úprava budou malého rozsahu, provede Poskytovatel provozní úpravy ZIS na základě písemné objednávky Objednatele. Cena za tyto práce bude Poskytovatelem účtována podle platného Ceníku (viz příloha č.1. této smlouvy).

2.8. Poskytovatel bude pro Objednatele zajišťovat na základě písemného požadavku školení jeho zaměstnanců, související s provozem ZIS. Cena za tuto službu bude stanovena hodinovou sazbou, podle Ceníku prací Poskytovatele, který tvoří přílohu č. 1. této smlouvy.

2.9. Předmětem smlouvy je i závazek Objednatele poskytnout součinnost a zaplatit Poskytovateli cenu dohodnutou v čl. 5. této smlouvy.

3. Povinnosti Objednatele

3.1. Objednatel se zavazuje, že bude spolupracovat se Poskytovatelem na detailním popisu závady nebo problému, tak aby bylo možné určit příčinu závady nebo problému.

3.2. Objednatel zajistí Poskytovateli místní a vzdálený zabezpečený přístup k aplikaci ZIS z jeho prostředí. Poskytovatel se zavazuje, že bude přistupovat pouze k aplikaci ZIS, že se nebude snažit obejít bezpečnostní opatření Objednatele a že se nebude snažit o připojení k jiné aplikaci Objednatele.

3.3. Objednatel se zavazuje udržovat ve svém informačním systému definované testovací prostředí s nezbytným rozsahem dat.

3.4. Objednatel určí dva zaměstnance, kteří budou oprávněni objednávat výše uvedené služby. Seznam pověřených zaměstnanců Objednatele je uveden v příloze č. 2. této smlouvy.

- 3.5. Pokud Objednatel bude požadovat poskytnutí služeb mimo pracovní dobu Poskytovatele, tyto služby budou účtovány Objednateli zvlášť na základě Ceníku prací Poskytovatele, který tvoří přílohu č. 1. této smlouvy.

4. Povinnosti Poskytovatele

- 4.1. Poskytovatel určí zaměstnance, kteří budou vykonávat činnosti dle této Smlouvy. Seznam pověřených zaměstnanců Poskytovatele je uveden v příloze č. 2. této smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu ZIS, nebo AF technologie v nejkratší možné době od nahlášení závady Objednatелеm.
- 4.3. - Pověřený zaměstnanec Objednatel, uvedený v příloze č. 2. této smlouvy, písemně oznámí Poskytovateli existenci vady ZIS, popíše mu její charakter a vyžádá odstranění vady ZIS, která se při provozu ZIS vyskytla (viz příloha č. 4. této smlouvy). Za písemné oznámení vady ZIS se považuje konvenční, nebo elektronická pošta. Pověřený zaměstnanec Poskytovatele neprodleně potvrdí příjem požadavku. Níže uvedené lhůty běží od písemného oznámení požadavku Objednatелеm Poskytovateli.

- Objednatel při uplatnění reklamace odhadne stupeň závažnosti závady podle jednoho z následujících typů a doručí ji s odpovídajícím popisem Poskytovateli:

- Vady A, které znemožňují celkové fungování provozu ZIS u všech uživatelů.
- Vady B, které znemožňují řádné fungování určité funkce ZIS u některého uživatele.
- Vady C, které některou činnost uživatele ztěžují a lze ji definovaným způsobem obejít.

- Poskytovatel provede zjištění problému a stanoví, zda se jedná o chybu ZIS nebo o problém jiného rázu. Toto provede do stejné hodiny následujícího pracovního dne po písemném oznámení a popisu závady.

- Poskytovatel se zavazuje započít s odstraňováním vady ZIS po diagnostice v následujících lhůtách:

- Vady A, které znemožňují celkové fungování provozu ZIS u všech uživatelů – do jednoho pracovního dne od diagnostiky závady.
- Vady B, které znemožňují řádné fungování určité funkce ZIS u některého uživatele - do pěti pracovních dnů od diagnostiky závady.
- Vady C, lze definovaným způsobem obejít - do deseti pracovních dnů od diagnostiky závady.
- Lhůta pro odstranění ostatních závad mimo výše uvedených je 48 kalendářních dnů od diagnostiky závady.

- Poskytovatel se zavazuje, že přešetří veškeré provozní dotazy týkající se funkčnosti ZIS vznesené Objednatелеm (pověřenými osobami Objednatel).

- V případě kumulace vad budou vady odstraňovány postupně ve výše uvedeném pořadí a lhůtách.

- 4.4. Po celou dobu platnosti této smlouvy bude Poskytovatel trvale vést provozní deník v elektronické podobě, ve kterém budou zaznamenávány:
- a) písemné požadavky Objednatel
 - b) veškeré opravy (odstraňování vad, preventivní zákroky)
 - c) veškeré provedené úpravy a nestandardní zásahy většího rozsahu a nebo významu

Provozní deník bude přístupný pro Objednatele.

Veškeré změny a úpravy může žádat pouze pověřená osoba Objednatele písemnou objednávkou. Při větším rozsahu uzavřou smluvní strany Smlouvu, která bude obsahovat předmět, cenu, termín plnění a případně servisní podmínky včetně poplatků za servis s odkazem na servisní podmínky této smlouvy.

- 4.5. Při předání a akceptaci daného funkčního rozšíření ZIS bude, po dni podpisu této smlouvy, vždy podepsán akceptační protokol, který obsahuje předmět akceptace a dále veškeré úpravy poplatků za služby údržby a podpory, termín účinnosti a výše poplatku.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Pokud před vypršením záruční doby dle znění článku 13. smlouvy o dílo č. 51/Cro/2002 a jejich dodatků č. 1. a 2. bude zjištěna vada ZIS, Poskytovatel odstraní vadu ZIS bezplatně.
- 5.2. Za Služby údržby a podpory uvedené v této smlouvě v článcích 2.3., 2.4., 2.5. 4.1. až 4.3., které se vztahují k předmětu smlouvy stanovenému v článku 2.2.a) zaplatí Objednatel Poskytovateli ročně částku 486 000,-Kč bez DPH. Cena je tvořena 18 % z ceny ZIS bez DPH(tj. z 2 700 000,-Kč) za jeden rok, což činí 121 500,-Kč čtvrtletně.
- 5.3. V případě navýšení ceny ZIS (doplňující moduly, nová funkcionality) anebo počtu organizačních jednotek (dceřinné společnosti atd.) bude cena přepočítána algoritmem 18 % z ceny nové implementace za jeden rok a bude platná od následujícího měsíce po převzetí díla.
- 5.4. Za Služby údržby a podpory uvedené v této smlouvě v článcích 2.3., 2.4., 2.5., 4.1. až 4.3., které se vztahují k předmětu smlouvy stanovenému v článku 2.2.b) zaplatí Objednatel Poskytovateli ročně částku 110 000,-Kč bez DPH. Cena je tvořena 10 % z ceny AF technologií bez DPH(tj. z 1 100 000,-Kč) za jeden rok, což činí 27 500,-Kč čtvrtletně.
- 5.5. V případě rozšíření AF technologie o další moduly nebo nové funkcionality bude cena přepočítána algoritmem 10 % z ceny nové implementace za jeden rok a bude platná od následujícího měsíce po převzetí díla.
- 5.6. Celková čtvrtletní splátka za předměty smlouvy uvedené v článcích 5.2. a 5.4. je ve výši 149 000,-Kč bez DPH. Cena obsahuje 1 servisní návštěvu v místě objednatele měsíčně. V ceně jsou zahrnuty dopravní, osobní a jiné náklady poskytovatele.
- 5.7. Cena bude fakturována předem ve čtvrtletních splátkách do 15tého dne prvního měsíce každého kalendářního čtvrtletí, přičemž den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění. Faktury budou mít splatnost 14 dnů. Objednatel má právo fakturu vrátit, pokud nebude obsahovat všechny předepsané náležitosti. Lhůta splatnosti běží od předání opravených faktur znovu.
- 5.8. Při opožděné platbě je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení. Pokud prodlení Objednatele činí více než tři měsíce, je Poskytovatel oprávněn poskytování služeb pozastavit.
- 5.9. Pro rok 2003 platí, že platba za dobu plnění před podpisem této smlouvy je splatná na základě zvláštní faktury, přičemž den zdanitelného plnění je den vystavení této faktury.

6. Ostatní ujednání

- 6.1. Poskytovatel není povinen poskytovat služby údržby a podpory :
 - na SW jiný než je předmětem článku 2.2. této smlouvy.
 - na případy vad, kdy Objednatel okamžitě neuvědomí Poskytovatele o jakékoli závadě ZIS poté, co se o ní Objednatel dozvěděl.
 - v případě, že Objednatel používá ZIS v rozporu s touto smlouvou, případně porušením smlouvy dochází k zásahům do práv třetích osob bez zavinění Poskytovatele.
 - v případě, kdy Objednatel bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, který mu nemůže být bezdůvodně odepřen, přemístí ZIS nebo jakoukoli jeho část z místa instalace.
 - v případě, kdy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele, byly v ZIS Objednatel provedeny jakékoli modifikace, změny či dodatky.
- 6.2. Poskytovatel nebude v rámci této servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či chyby ZIS způsobené zásahy prováděnými mimo funkčnost modulů ZIS a reportů ZIS, Poskytovatelem předaných a autorizovaných.
- 6.3. Poskytovatel nebude v rámci této servisní smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či chyby ZIS způsobené jakoukoli Poskytovatelem nepovolenou změnou, modifikací či doplňky ZIS.
- 6.4. Poskytovatel nebude dále v rámci této smlouvy přezkoumávat jakékoli dotazy ani opravovat nefunkčnost či chyby ZIS v případech, kdy obsluha porušila hrubým způsobem postupy dané uživatelskou příručkou.
- 6.5. Za jakékoli služby poskytnuté Poskytovatelem ve výše uvedených případech bude Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli za provedené práce dle platného Ceníku Poskytovatele. V případech dle článků 6.2., 6.3. a 6.4. Objednatel předá svůj požadavek Poskytovateli, který po přezkoumání rozsahu prací předá Objednateli odhad pracnosti a možné termíny řešení.
- 6.6. Z každé osobní návštěvy bude vytvořen písemný zápis, který bude obsahovat stručný popis servisního zákroku, čas strávený na servisním zákroku. Tento zápis potvrdí osoby, které byly účastny servisního zákroku (viz příloha č. 4 této smlouvy). Zápis se stane součástí provozního deníku podle článku 4.3.
- 6.7. V případě neplnění povinností Poskytovatele daných touto smlouvou je Objednatel oprávněn, po předchozím písemném upozornění Poskytovatele, zkrátit čtvrtletní platbu následující po takovém neplnění smlouvy o 10 % z této částky za každý případ neplnění.
- 6.8. V případě, že Poskytovatel způsobí svým zásahem závadu na předmětu smlouvy, je povinen tuto závadu bezplatně odstranit. V případě, že Poskytovatel způsobí svým jednáním škodu Objednateli je povinen tuto škodu v plném rozsahu nahradit.
- 6.9. Objednatel provede přiměřené systémové testy, které může Poskytovatel odůvodněně požadovat, pokud to bude pro realizaci předmětu této smlouvy nezbytné.
- 6.10. Objednatel provede veškerá přiměřená preventivní opatření, aby byly v souladu s českými právními předpisy o zdraví a bezpečnosti při práci, zajistil zdraví a bezpečnost pracovníků Poskytovatele po dobu, kdy se tyto budou zdržovat na místě.
- 6.11. Objednatel bude udržovat v místě instalace počítačové stanice a síť, uchovávat zálohy ZIS, databází souvisejících se ZIS a souvisejících záznamů plně zabezpečeným způsobem, který odpovídá běžné počítačové praxi.

7. Ochrana důvěrných informací a osobních údajů

Smluvní strany konstatují, že informace, se kterými vzájemně přišly do styku, ať se jedná o obchodní tajemství Objednatele nebo Poskytovatele, nebo i o informace o zákaznících Objednatele (zákon č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a změně zákonů), mají charakter informací důvěrných. Objednatel i Poskytovatel budou dbát, aby tyto informace nebyly zneužity. Smluvní strany se zejména zavazují, že tyto důvěrné informace nezpřístupní třetím osobám. Smluvní strany v rámci své působnosti vymezí okruh svých zaměstnanců a rozsah informací, se kterými budou tito zaměstnanci při výkonu svého zařazení přicházet do styku.

Povinnost ochrany důvěrných informací trvá ještě tři roky po ukončení platnosti této smlouvy. Za každé porušení této povinnosti uhradí strana, která povinnost porušila, druhé smluvní straně smluvní pokutu v částce 500 000,- Kč. Tato pokuta je splatná do 10 dnů od doručení první výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty. Právo na náhradu škody tím zůstává nedotčeno.

8. Závěrečná ustanovení

8.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran.

8.2. Smluvní strany konstatují, že předmět této smlouvy byl plněn ještě před jejím uzavřením a to ode dne 1. února 2003 do data podpisu této smlouvy a že Objednatel přijal poskytnuté služby bez výhrad. Na období od 1. února do podpisu této smlouvy oběma stranami se použijí veškerá ustanovení této smlouvy. Smluvní strany dále konstatují, že toto plnění nebylo v rozporu se zájmy obou smluvních stran a že zákon nepředepisuje k platnosti plnění za uvedené období písemnou smlouvu. Cena za služby poskytnuté ve výše uvedeném období bude hrazena dle článku 5.9. této smlouvy.

8.3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Výpovědní lhůta činí 12 měsíců a platí jak pro Poskytovatele tak pro Objednatele. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po písemném doručení výpovědi druhé straně. Výpovědi lze smlouvu ukončit bez udání důvodu.

8.4. Po celou dobu běhu výpovědní lhůty je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli v plném rozsahu dohodnuté služby a Objednatel je povinen za řádně poskytnuté služby Poskytovateli platit dohodnutou cenu.

8.5. Obě smluvní strany se dohodly, že každý kalendářní rok, vždy k 1. únoru prověří plnění práv a povinností smluvních stran vyplývajících z této smlouvy a v případě dohody doplní anebo pozmění ustanovení této smlouvy.

8.6. Tato Smlouva může být měněna pouze písemnými dodatky, číslovanými v pořadí a jako dodatek této smlouvy označenými.
Osoby jež jsou oprávněny uzavírat tyto dodatky jsou uvedeny v článku 1 této smlouvy.

8.7. Ve věcech touto Smlouvou výslovně neupravených se práva a povinnosti smluvních stran řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. – obch. zákoník v platném znění.

8.8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy :

8.7.1. – Příloha č. 1. – Ceník hodinových sazeb Poskytovatele pro rok 2002 ²⁰⁰³

8.7.2. – Příloha č. 2. – Pověřené osoby Objednatele

8.7.3. – Příloha č. 3. – Seznam implementovaného SW

8.7.4. – Příloha č. 4. – Formulář požadavku na údržbu

*opuštěna
30.10.2003*

8.9. Smlouva byla pořízena ve čtyřech originálech. Každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení řádně podepsaná oprávněnými zástupci smluvních stran.

V Praze dne :

V Praze dne :

30. 10. 2003

.....
za Objednatele

.....
za Poskytovatele

**8.7.1.- Příloha č. 1. - Základní ceník hodinových sazeb prací v cenách bez DPH
UTILITIES SYSTEMS a.s.**

* Školení (hodina/lektor)	xxxx Kč
* Konzultace k PVODwin (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	xxxx Kč
* Projektové a programátorské práce	xxxx Kč
* Metodické a analytické práce	xxxx Kč
* Odborný dohled nad zpracováním (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	xxxxKč
* Testovací práce (pro činnosti nedefinované v ostatních položkách)	xxxx Kč
* Oprava chyb způsobených uživatelem	xxxx Kč
* Systémové služby	xxxx Kč
* Vyžádané servisní práce	xxxx Kč
* Technický servis, montážní práce	xxx Kč

8.7.3. – Příloha č. 3. – Seznam implementovaného SW

- **Odbyt** základní informace, obchodní případy, informace o poplatníkovi, smlouvy, přehled faktur, individuální předpisy, reklamace, ukončené obchodní případy...
- **Fakturace** generování předpisů, dobropisy, vrubopisy, individuální předpisy, tisk faktur, uzávěrky výkonu, ukončení fakturačního období
- **Saldo** hromadné platby a operace, zúčtování, přehledy a pohledávky, párování, splátkové kalendáře, upomínky, penále, právní vymáhání...
- **Kancelář** menu modulů, došlá, odeslaná pošta, úkoly, podnikové procedury (workflow)
- **ReportGenerátor** nástroj pro uživatelskou tvorbu všech tiskových sestav používaných systémem, umožňuje definovat podmínky tisku, vyhodnocovat výrazy, tisk grafických prvků, obrázků, grafů
- **Internet** pasivní a aktivní přístup k zákaznickým informacím prostřednictvím internetu
- **Administrace** pracovník, přístupová práva, číselníky,

8.7.4. – Příloha č. 4. – Formulář požadavku

Formulář potřeb uživatele ZIS PVODwin® CRM a AF tech.

Identifikace FPUZ						Kód USYSu	v. 1.0
Organizace zákazníka	Český rozhlas						
Problém zjistil (kontaktní osoba)	Jméno	Příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Fax	e-mail	
Čas zjištění problému	Datum		Hodina				
Závažnost problému (kat. - A, B, C, D)							
Předmět							
Lokalizace problému v ZIS	Název modulu	Číslo detailu	Název záložky (upřesnění)	Název funkce	Číslo verze		
Slovní popis problému							
Datum vyplnění (Zaevidováno dne)				Vyplněno kým (Zaevidování provedl)			

Řešení

Odpovědný řešitel (jméno a příjmení)	Převzato řešitelem		Vyřešeno		Způsob řešení		
	Datum	Čas	Datum	Čas	Servisní zároveň	Patch	Release
Smluvní termín vyřešení dle kategorie FPUZ:			Bude řešeno do:				
Průběh řešení:	Vyjádření zákazníka:						