KONGRESOVÉ CENTRUM PRAHA a.s.
Tel.: 261 171 111, Fax: 261 222 125
5. května 1640/65, 140 21 Praha 4
DIČ: CZ63080249 (7)

4430

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

Číslo smlouvy Objednatele: .....

Číslo smlouvy Poskytovatele: TP012011

Smluvní strany

2016 - 00978

Perfect System, s.r.o.
se sídlem Praha 5, Holubova 2517/4, PSČ 150 00
IČ: 26480981 DIČ: CZ 26480981
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 84989
jednající: Ing. Petrem Novotným, jednatelem
(dále jen „**Poskytovatel**")

a

Kongresové centrum Praha, a. s.
se sídlem tř. 5. května 1640/65, Praha 4, PSČ: 140 21
IČO: 63080249 DIČ: CZ63080249, plátce DPH
zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložka č. 3275
jednající místopředsedou představenstva Ing. Janem Bürgermeisterem a místopředsedou představenstva Mgr. Karlem Klímou
zastoupena generálním ředitelem Ing. Michalem Kárníkem dle plné moci
(dále jen „**Objednatel**"),

v souladu s ust. § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen „OBZ") uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory (dále jen „**Smlouva**").

I.
Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění bezporuchového chodu software RS Colosseum KC (dále též „**Systém**") formou poskytování nadstandardní zákaznické a technické podpory Systému.

II.
Předmět plnění

1. Předmětem plnění je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli technickou a zákaznickou podporu Systému za podmínek v této smlouvě dále sjednaných, čemuž odpovídá povinnost Objednatele uhradit sjednanou cenu.
2. Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednateli poskytovat následující služby:
    a. Garance servisního zásahu
    b. Podpora uživatelů po telefonu
    c. Monitoring, pravidelná kontrola Systému

3. Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy.

III.
Místo plnění

1. Místem plnění dle této smlouvy jsou místa, kde je Systém instalován.
2. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce na předmětu plnění probíhat prostřednictvím vzdálené správy Systému nebo přímo v místě instalace Systému.

IV.
Čas a způsob plnění

1. Servisní zásah dle Čl. II. odst. 2, písm. a/ je poskytován v pracovní dny v době od 8:00 do 18.00 hod. na určeném telefonním čísle Poskytovatele. Nejzazší doba odezvy je do 1 hodiny od ohlášení problému. Doba vyřešení bude Objednateli sdělena po detekci problému, nepřekročí však dva pracovní dny od nahlášení problému.
2. Podpora uživatelů po telefonu dle Čl. II. odst. 2, písm. b/ je poskytována v čase 8.00 – 18.00 hodin denně (včetně sobot, nedělí a svátků) na určeném telefonním čísle Poskytovatele. Nejzazší doba odezvy na telefonický dotaz je do 1 hodiny.
3. Monitoring a pravidelná kontrola systému dle Čl. II. odst. 2, písm. c/ jsou poskytovány následujícím způsobem:
   a) monitoring Systému- nepřetržitě prostřednictvím instalovaných obslužných aplikací
   b) kontrola stavu HW serveru – nepřetržitě prostřednictvím instalovaných obslužných aplikací
   c) Kontrola konzistence dat, údržba a optimalizace SQL databáze – 1x měsíčně v rozsahu max. 4 hodin měsíčně, zásah bude proveden prostřednictvím vzdálené správy Systému.
4. Dobou odezvy se rozumí doba, která uplyne od nahlášení problému/požadavku Objednatelem do doby, kdy Poskytovatel započne s řešením daného problému/požadavku.
5. Způsob kontaktování technické podpory ze strany Objednatele je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

V.
Cena plnění a platební podmínky

1. Obě strany se dohodly, že za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. písm. a) až c) zaplatí Objednatel Poskytovateli paušální měsíční částku ve výši bez DPH, která bude účtována v zákonné výši. Tato cena zahrnuje již veškeré náklady včetně cestovních a jiných nákladů Poskytovatele souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
2. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ tohoto článku vždy na základě daňového dokladu Poskytovatele, který je Poskytovatel oprávněn vystavit v měsíci následujícím po měsíci, za který je platba určena.
3. Doba splatnosti daňových dokladů vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 14 dnů od data vystavení, přičemž splatností se rozumí odeslání částky z účtu Objednatele.
4. Daňový doklad bude splaňovat náležitosti v souladu s ust. § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty.
5. Počínaje rokem následujícím po uzavření této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn navýšit paušální měsíční částku uvedenou v čl. V. odst. 1, písm. a) této Smlouvy o úředně přiznaný roční klouzavý průměr celkové inflace (dále jen "inflace") za předchozí rok. Vzhledem k tomu, že údaje o míře

inflace jsou zveřejňovány až v průběhu roku, doplatí Objednatel rozdíl v ceně za poskytovanou službu za předchozí měsíce příslušného kalendářního roku v prvním platebním termínu po zveřejnění oficiálních údajů o míře inflace za předchozí rok. Obě strany se zavazují respektovat pro tento účel oficiální údaje Českého statistického úřadu. Veškeré výpočty valorizací provádí Poskytovatel.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:
   a) Poskytovat služby v rozsahu a termínech stanovených touto Smlouvou.
   b) Práce prováděné v Místě plnění uskutečňovat v pracovní době Objednatele, tzn. v pracovní dny od 8. do 16:30 hod., pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
   c) Informovat Objednatele s dostatečným předstihem o plánovaných zásazích, které mohou mít vliv na provoz Systému, jako jsou instalace nových patchů, pravidelné i nepravidelné profylaxe, změny stavů služeb, které využívá Systém, změny bezpečnostní politiky. V případě provozní potřeby Objednatele termíny výše uvedených plánovaných zásahů přeplánovat.
   d) Brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat a v úzké součinnosti s Objednatelem při plnění této Smlouvy.
   e) Informovat Objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal.
   f) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Objednatele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících ze Smlouvy.
2. Povinnosti Objednatele:
   a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
   b) Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do Systému bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na místo instalace Systému v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý včetně vzdáleného přístupu, umožnit dále pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci Systému.
   c) Během plnění předmětu této smlouvy je Objednatel povinen zajistit vzdálený přístup k serveru C3NG nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na těchto portech:
      - 2000 – vzdálená správa serveru (přesměrování portu na firewallu)
      - 3050 – vzdálená správa databáze (přesměrování portu na firewallu)

      Přístup k serveru C3NG z Internetu (mimo lokální síť) bude umožněno pouze přes VPN připojení. Připojení VPN zajistí Objednatel.
   d) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v Místě plnění.
   e) Zachovávat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele.

VII.
Záruky a služby

1. Způsob a podmínky, za kterých se služby dle předmětu plnění této Smlouvy poskytují, jsou uvedeny v Příloze č. 1.
2. Poskytovatel poskytuje na Systém plnou záruku po dobu platnosti této smlouvy. Výhradním opravným prostředkem a výlučným plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky bude opětovné a bezplatné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb.

VIII.
Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Poskytovateli pokud:
   a) Je na Poskytovatele zahájeno insolvenční řízení a návrh není zamítnut do šedesáti dnů od zahájení řízení.
   b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které nebylo napraveno do 15 dnů od písemného upozornění Poskytovatele Objednatelem.
2. Poskytovatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Objednateli, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou dvou nebo více faktur, které byly vystaveny na základě této Smlouvy, přesahujícím 15 dnů.
3. Bude-li smlouva ukončena odstoupením, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevznikl nárok.

IX.
Sankce

1. Objednatel uhradí Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % dlužné částky za každý započatý den prodlení s hrazením ceny dle čl. V .
2. Poskytovatel uhradí Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s dobou odezvy dle čl. IV.
3. Bude-li Poskytovatel v prodlení s odstraněním problému dle ust. čl. IV. Odst. 1 zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z paušální částky stanovené v čl. V. odst. 1. písm. a/ za každý započatý pracovní den prodlení.
4. Smluvní pokuty jsou splatné do 14 dnů od odeslání výzvy k jejich úhradě druhé straně. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo domáhat se náhrady škody v převyšující výši.

X.
Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem 1.7.2011.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 kalendářní měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet 1. dnem měsíce následujícím po měsíci doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Pro vzájemné vztahy smluvních stran platí, že pro vznik, změnu nebo zánik právního vztahu je zapotřebí písemné formy právního úkonu. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně

vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určují smluvní strany příslušný obecný soud.

4. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se ve Smlouvě případné mezery.
5. Vztahy vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem v platném znění. Vztahy související s uplatněním autorských práv se řídí autorským zákonem.
6. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
7. Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této smlouvě, jakož i další změny, které by mohly mít vliv na plnění dle smlouvy.
8. Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
9. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
    a. Příloha č. 1 –Specifikace předmětu smlouvy
    b. Příloha č. 2 – Způsob kontaktování technické podpory
    c. Příloha č. 3 – Ceník práce Poskytovatele

V Praze dne 27.6.11

V Praze dne 27.6.11

Poskytovatel:

Objednatel:

.....

Ing. Petr Novotný
jednatel společnosti
Perfect System, s.r.o.

.....

Ing. Michal Kárník
generální ředitel
Kongresové centrum Praha, a.s.

Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění služeb Technické podpory:

Plnění dle Čl. II. odst. 2. písm. a) až c) Smlouvy

Předmět plnění servisní a technické podpory

Poskytovatel se v souladu se smlouvou a těmito obchodními podmínkami zavazuje zajistit komplexní podporu Systému Objednatele,a to denně včetně sobot, nedělí a svátků, a to zejména prostřednictvím dálkového přístupu. Dále Poskytovatel garantuje v případě potřeby osobní zásah servisního technika.

Servisní podpora je rozdělena na tzv. servisní pohotovost, garantující připravenost technika Zhotovitele řešit požadavky Objednatele, a na pravidelné servisní činnosti, zajišťující předcházení případných poruch.

Garance servisního zásahu

Pracovníci Poskytovatele jsou připraveni řešit ihned bez zbytečného odkladu problémy s provozem Systému. Servisní zásah je obvykle prováděn prostřednictvím vzdálené správy Systému. Pro případ úplného výpadku práce Systému Poskytovatel garantuje zásah svých pracovníků v místě instalace Systému, a to do 1 hod. od nahlášení problému. V případě, že Poskytovatel zjistí, a na přání Objednatele prokáže, že reklamovaná závada byla způsobena nesprávnou obsluhou nebo nedodržením technických podmínek provozu sytému, náklady na opravu ponese Objednatel.

Podpora uživatelů po telefonu

Poskytnutí technické pomoci uživateli po telefonickém oznámení. Samotná technická pomoc je pak realizována telefonicky, vzdáleným připojením nebo osobní návštěvou.

Monitoring, pravidelná kontrola Systému

Nepřetržité napojení na dohledové centrum Poskytovatele, Systém je pod neustálým dohledem a části případných problémů je proto možno předejít. Dále pravidelná kontrola a údržba Systému.

- kontrola správné činnosti hardware serveru Systému, zejména zálohování dat
- kontrolu správné činnosti aplikačního serveru Systému a SQL databáze
- kontrolu konzistence dat
- údržbu a optimalizaci SQL databáze

Příloha č. 2 – Kontaktování technické podpory:
Objednatel je povinen vady oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu telefonicky na telefonním čísle 226 539 620 (pro dobu mezi 8:00 a 16:30 v pracovní den – pracovní doba) nebo na telefonním čísle (mimo pracovní dobu).

Objednatel je povinen následně vadu nahlásit písemně a to e-mailem na e-mailovou adresu Poskytovatele podpora@perfect-system.cz nebo faxem na faxové číslo Poskytovatele 251 556 989 nebo poštou na adresu Poskytovatele Holubova 4, 150 00 Praha 5. Písemné hlášení vady musí obsahovat identifikační údaje Objednatele, kontaktní údaje osoby, která závadu zjistila, datum a čas zjištění závady, popis závady a případná hlášení Systému.

Příloha č. 3 – Ceník práce Poskytovatele:

Ceník práce

Ceník je platný od 1.2.2009 až do vydání ceníku nového.

Cena za odvedenou práci

Odvedená práce	Hodinová sazba	Denní sazba	Měsíční sazba
Práce technika HW			XXX
Práce technika SW, analytika, programátora			
Práce systémového inženýra a vedoucího analytika			
Využití hot-line			
Hot-line + servisní zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu			
Sleva pro zákazníky s „velkou" Smlouvou o zákaznické podpoře			-20%
Příplatek za práci mimo pracovní dobu			50%

Vybrané sazby pro rezervační systémy Colosseum

Odvedená práce	Cena
Generování sálu	
Programová definice vstupenky	
Zaškolení obsluhy	
Instalace databáze a její počáteční nastavení	

Na požádání Vám rádi sdělíme ceny aktuálních verzí aplikace.

Cena za dopravu

Druh dopravy	Cena	
doprava po Praze (jednorázová paušální platba)		
doprava mimo Prahu osobním automobilem (Kč/km)		
hromadná doprava mimo Prahu	jízdné +	hodina cesty

Ceny jsou uvedeny bez DPH.
Nejkratší časové období fakturované za práci u zákazníka činí 4 hodiny. Počítá se každá započatá hodina, započatý den. Pracovní doba je 8:00– 16:30 hod. v pracovní dny. 1 den = 8 hod.
Nárok na slevu ve výši 20% za odvedenou práci mají klienti, kteří mají se společností Perfect System, s.r.o uzavřenou tzv. velkou Servisní smlouvu nebo Smlouvu o technické podpoře a práce se týkají předmětu těchto smluv. Tato sleva se vztahuje na práce technika HW a technika SW.
Firma Perfect System, s.r.o. si vyhrazuje právo na změnu ceníku bez předchozího upozornění.