

Service smlouva

o zajištění podpory provozu, údržby a rozvoje informačního systému WinyX

Poskytovatel: **BC LOGIA service, s.r.o.**
Baarovo nábřeží 749/38, Maloměřice, 614 00 Brno
IČ 262 48 867
společnost zapsána v OR u Krajského soudu v Brně
dne 18.5.2001, oddíl C, vložka 39992
zastupuje: Ivan Vystrčil, jednatel

a

Objednatel: **Technické služby Jeseník, a.s.**
Otakara Březiny 168/41, 790 01 Jeseník
IČ 64610063
společnost je zapsána v OR u Krajského soudu v Ostravě
dne 1.1.1996, oddíl B vložka 1179
zastupuje: Roman Štencl, předseda představenstva

na základě toho, že:

Poskytovatel je obchodní společností, jejímž předmětem podnikání je poskytování software a poradenství v oblasti hardware a software

Objednatel má zájem využívat informační systém WINYX, jehož autorem je společnost BC LOGIA, a.s. a

Objednatel má zájem na poskytování služeb s tímto systémem souvisejících, zejména jeho správu, údržbu a vývoj

Poskytovatel má dohodu se společností BC LOGIA, a.s., na jejímž základě je oprávněn poskytovat Objednatelům požadované služby k tomuto informačnímu systému

sjednávají Poskytovatel a Objednatel podle příslušných ustanovení občanského zákoníku a na základě úplné a vzájemné shody o všech dále uvedených ustanovení tuto

servisní smlouvu o zajištění podpory provozu, údržby a rozvoje informačního systému WinyX

I.

Preambule

Poskytovatel prohlašuje, že:

- a) je osobou odbornou a zabývající se vývojem softwaru a dalších informačních technologií z oblasti výpočetní techniky a poskytováním souvisejících služeb a dalších činností v této oblasti;

- b) systém WINYX a veškeré se systémem WINYX související otázky jsou mu velmi dobře známy;
- c) je schopen zajistit plnění v rozsahu a ve lhůtách dle této smlouvy splňující veškeré požadavky a kritéria uvedená v této smlouvě za podmínek a za ceny stanovené v této smlouvě;
- d) je na základě smlouvy uzavřené se společností BC LOGIA, a.s., oprávněn systém WINYX a/nebo jakoukoli jeho část bez jakéhokoli omezení jakkoli upravovat a/nebo měnit a/nebo vyvíjet a/nebo překládat a/nebo jakýmkoli jiným způsobem zpracovávat, a v takto změněné podobě bez omezení předávat Objednateli a poskytovat Objednateli oprávnění systém WINYX a/nebo jakoukoli jeho část v upravené a/nebo jakkoli změněné podobě bez omezení užívat;

II.

Předmět a účel smlouvy

- (1) Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli následující plnění (služby):
- a) Poskytování poradenských služeb prostřednictvím Hot-line Poskytovatele při řešení běžných provozních problémů koncových uživatelů v pracovní dobu, tj. v pracovní dny od 8:00 – 16:00 hodin v rozsahu 20 minut / 1 licenci / měsíc; tudíž 7 hod 20 min./měsíc pro 22 zakoupených licencí (viz. Smlouva o dodávce a implementaci IS). Čas je evidován v ohlasech typu Hot-line a po skončení měsíce je vykazován Objednateli. Pokud čas v příslušném měsíci překročí Hot-line sjednaný v rámci této smlouvy, je tento čas evidován jako práce Service Desk dle bodu f);
 - b) Zajištění správného a stabilního fungování systému WINYX po celou dobu trvání této smlouvy;
 - c) Aktualizace systému WINYX v závislosti na změnách právních předpisů, jejichž soupis je uveden v příloze č. 2 smlouvy, vztahující se ovšem pouze na rozsah funkčnosti, který byl Objednateli Poskytovatelem řádně předán,
 - d) Provozování webového portálu Service Desk pro zadávání a řešení ohlasů, tj. dotazů, problémů, objednávek a podnětů;
 - e) Účast na schůzce technických zástupců 2x ročně (dopravné je hrazeno)
-
- f) Poskytování poradenských, konzultačních a programátorských služeb prostřednictvím Service Desk.
Čas je evidován v příslušných ohlasech a po skončení měsíce je vykazován Objednateli.
 - g) Provádění vývoje a údržby software systému WINYX na vyžádání Objednatele;
 - h) Poskytování konzultací, školení a dalších služeb na vyžádání Objednatele.
- (2) Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě platit Poskytovateli za poskytovaná plnění dle této smlouvy sjednanou cenu.
- (3) Hot-line Poskytovatele - je místo k nahlašování problémů nebo k žádostem koncových uživatelů o poradenské služby prostřednictvím telefonní linky. Délka jedné relace Hot-line nepřekračuje 30 minut.

(4) Service Desk (nebo též Zákaznické centrum) Poskytovatele - je centrální místo k nahlašování a řešení Ohlasů (Problémy, Objednávky, Dotazy, Podněty) prostřednictvím Webového formuláře (hlavní způsob), Hot-line nebo elektronické pošty (záložní způsob). Práce Service Desk zahrnuje:

- a) Řešení ohlasů typu Problém. Pokud se jedná o chybu nebo neznalost uživatele, je ohlas Poskytovatelem převeden do jiného odpovídajícího typu, obvykle Dotaz.
- b) Řešení ohlasů typu Dotaz, Objednávka, Podnět.
- c) Poradenství, konzultace, školení pomocí telefonu, Skype, vzdáleného připojení.
- d) Řešení chyb a nesrovnalostí v pořízených datech.
- e) Oprava chyb a nesrovnalostí v pořízených datech provozním programátorem.

(5) Koncový uživatel je jakýkoli pracovník Objednatele užívající v rámci plnění svých pracovních povinností systém WINYX.

III.

Cenové podmínky

(1) Objednatel se zavazuje za poskytnuté plnění zaplatit Poskytovateli cenu takto :
Objednatel se zavazuje za služby uvedené a) až d) odst. 1 článku II platit Poskytovateli paušální částku 850,- Kč měsíčně za každou licenci systému WINYX, a za služby uvedené pod písm. e) až h) odst. 1 článku II se zavazuje uhradit cenu dle Ceníku Poskytovatele, který je přílohou č. 4 této smlouvy a nebude-li taková cena v ceníku uvedena, pak za cenu sjednanou účastníky smlouvy před poskytnutím takové služby.

(2) Přehled licencí a jejich počet ke dni uzavření této smlouvy je uveden v příloze č. 1, která bude průběžně aktualizována dohodou mezi Poskytovatelem a Objednatelem. Součástí přílohy č. 1 je i členění do jednotlivých skupin, kterým jsou přiděleny licence v rámci celkového počtu.

(3) Paušální cena bude Poskytovatelem fakturována vždy prvního dne každého měsíce trvání platnosti a účinnosti této smlouvy.

(4) Cena poskytnutých služeb nezahrnutých do paušální ceny ve výši vypočtené podle Ceníku (příloha č. 4) a/nebo podle konkrétní dohody účastníků smlouvy bude fakturována po poskytnutí plnění nebo po skončení měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto.

(5) Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli vedlejší nutné náklady představující zejména náhrady za cestovné a případné ubytování pracovníků Poskytovatele v souvislosti s plněním dle této smlouvy. Cena vedlejších nákladů bude fakturována dle

skutečně vynaložených nákladů, na základě oboustranně odsouhlaseného protokolu, vždy po skončení měsíce, ve kterém byly tyto náklady vynaloženy.

(6) K ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty dle zákona.

(7) Splatnost vystavených faktur je dohodnuta na 14 dní od jejich vystavení.

IV.

Vady a chyby systému

(1) Odstraňování chyb systému WINYX se Poskytovatel zavazuje v reakční době, tj. v čase, do kterého musí Poskytovatel zahájit práce na odstranění chyby systému WINYX.

(2) Oznámení chyby je třeba provést prostřednictvím zápisu v systému Service Desk (Zákaznické centrum) Poskytovatele, v případě jeho nefunkčnosti prostřednictvím telefonu na číslo uvedené v této smlouvě.

(3) Reakční doba a lhůta na odstranění chyby se počítá od času oznámení v pracovní době, v případě oznámení mimo pracovní dobu od začátku nejbližší pracovní doby, takto:

- a) kritické chyby – znemožňují používat systém WINYX jako celek nebo jeho podstatné části (moduly). Neodstraněním chyby ve sjednaném termínu hrozí Objednateli kritické obchodní resp. provozní komplikace a velká finanční ztráta. Poskytovatel se zavazuje odstranit kritické chyby do 24 hodin od nahlášení chyby, přičemž alespoň 4 hodiny z této doby musí být pracovní. V případě, že zásahem Poskytovatele dojde k částečnému zprovoznění systému WINYX a dílčímu odstranění kritické chyby tak, že chyba bude vykazovat charakter vážné chyby nebo běžné chyby, podléhá odstranění takové chyby od okamžiku změny jejího charakteru podmínkám pro odstranění chyby, jak je uvedeno níže.

Příklad chyby:

Systém WINYX havaruje a nelze s ním pracovat.

Modul WinyX je nefunkční a nelze s ním pracovat.

- b) vážné chyby – způsobují Objednateli vážné obchodní resp. provozní problémy, ale neznemožňují zcela provoz systému WINYX nebo neomezují používání systému zásadním způsobem. Neodstraněním chyby ve sjednaném termínu hrozí Objednateli vážné obchodní resp. provozní komplikace a finanční ztráta. Reakční doba je v případě oznámení vážné chyby 1 pracovní den. Poskytovatel se zavazuje odstranit vážné chyby do 14 dní od nahlášení chyby. V případě, že zásahem Poskytovatele dojde k částečnému zprovoznění systému WINYX a dílčímu odstranění vážné chyby tak, že chyba bude vykazovat charakter běžné chyby, podléhá odstranění takové chyby od okamžiku změny jejího charakteru podmínkám pro odstranění chyby, jak je uvedeno níže.

Příklad chyby:

Nefunguje propojení modulu Váha s vážní jednotkou.

Tisková sestava nebo datový výstup obsahuje podstatnou chybu.

c) běžné chyby – ostatní chyby systému WINYX, které omezují používání některé funkčnosti systému uvedené v dokumentaci. Reakční doba je v případě oznámení běžné chyby 2 pracovní dny. Poskytovatel se zavazuje odstranit běžné chyby do 1 měsíce od nahlášení chyby, jestliže odstranění chyby nevyžaduje instalaci nové verze systému, v opačném případě se Poskytovatel zavazuje odstranit takovou chybu nejpozději s instalací nové verze.

Příklad chyby:

Chybová nebo informační zpráva je poněkud nepřesná nebo zavádějící.

Tisková sestava nebo datový formulář obsahuje nepodstatnou vadu.

(4) Pokud Objednatel ohlásí chybu a Poskytovatel následným šetřením zjistí, že se jedná o chybu, která vznikla z důvodů na straně Objednatele, je Poskytovatel oprávněn fakturovat Objednateli práci, kterou na hledání resp. odstraňování chyby vynaložil. Za kritickou chybu tak například nelze považovat havárii způsobenou chybnou funkcí SW třetí strany, tj. vadnou aktualizací systému Windows apod.

(5) Veškerá vzájemná komunikace mezi Objednatelem a Poskytovatelem bude vedena přednostně prostřednictvím webového portálu Service Desk.

(6) Kontakty poskytovatele:

Service Desk Poskytovatele

Kontaktní údaje Poskytovatele pro ohlašování problémů v pracovních dnech od 8 do 16 hod.

Webový portál Poskytovatele na adrese www.bclogia.cz/centrum

Hot line Poskytovatele tel. číslo: 543 215 525,6

e-mail: zac@bclogia.cz

Pohotovostní linka Poskytovatele

Kontaktní údaje Poskytovatele pro ohlašování problémů mimo pracovní dobu:

Pohotovostní číslo 1 - zákaznické centrum 777761484 (Stanislav Alexová)

Pohotovostní číslo 2 - zákaznické centrum 777239951 (Radka Ševčíková)

Pohotovostní číslo 3 - zákaznické centrum 777700881 (Václav Bříza)

V.

Obchodní tajemství

(1) Poskytovatel se zavazuje, že bude chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství, které byly poskytnuty v rámci tohoto obchodního případu nebo při běžném obchodním styku. Obchodní tajemství tvoří veškeré skutečnosti a informace obchodní, výrobní či technické povahy, výsledky výzkumu související s Objednatelem pokud mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, pokud nejsou v příslušných obchodních kruzích zcela běžně dostupné nebo nejde o skutečnosti všeobecně známé.

Závazek ochrany utajení trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství. Jestliže Objednatel poskytne Poskytovateli informace tvořící obchodní tajemství nebo označené jako důvěrné, nesmí je Poskytovatel prozradit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby. Pokud Poskytovatel úmyslně, omylem nebo chybou systému získal, byť nahodile, přístup k obchodním informacím Objednatele je povinen neprodleně informovat Objednatele.

Stejným způsobem bude Poskytovatel chránit důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství třetí osoby, které byly touto třetí stranou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího užití.

Poskytovatel si je vědom, že informace zpracovávané systémem WINYX jsou charakteru obchodního tajemství a v žádném případě tyto informace nesmí poskytnout bez souhlasu Objednatele třetí osobě.

Ujednáním tohoto článku nejsou a nemohou být jakýmkoliv způsobem dotčena nebo omezena práva k duševnímu vlastnictví kterékoliv ze smluvních stran, zejména práva k vynálezům, průmyslovým vzorům, ochranným známkám, licencím, autorským právům, know-how apod.

Objednatel se zavazuje chránit obchodní tajemství a práva Poskytovatele ve shodném rozsahu.

VI.

Smluvní pokuta

(2) V případě porušení povinnosti dle článku V. této smlouvy se povinná strana zavazuje zaplatit oprávněné straně smluvní pokutu ve výši 500 000,- Kč za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti. Smluvní pokutu vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou, kde musí být uvedeno to ustanovení smlouvy, které k vyúčtování sankce oprávněnou stranu opravňuje a způsob výpočtu celkové výše sankce. Povinná strana je povinna zaplatit smluvní pokutu na účet druhé smluvní strany nejpozději do 30 dnů po obdržení vyúčtování smluvní pokuty. Nárok na smluvní pokutu se nedotýká nároku na náhradu škody v plné výši.

VII.

Doba trvání smlouvy, ukončení platnosti smlouvy

(1) Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

(2) Každý z účastníků může tuto smlouvu písemně vypovědět, přičemž:

(a) Výpovědní doba pro Objednatele je šest měsíců. Objednatel je oprávněn vypovědět smlouvu s Poskytovatelem bez výpovědní doby, v případě opakovaného neřešení kritických a vážných chyb ve sjednaném termínu nebo v případě, že poskytovatel poruší své povinnosti dle ujednání o ochraně obchodního tajemství.

(b) Výpovědní doba pro Poskytovatele je osmnáct měsíců. Poskytovatel je oprávněn vypovědět smlouvu s Objednatelem bez výpovědní doby, v případě opakovaného závažného opoždění plateb za poskytnuté služby, v případě, že Objednatel poruší své povinnosti dle ujednání o ochraně obchodního tajemství, jakož i v případě zásahu Objednatele či osob, jímž Objednatel umožnil přístup k systému WINYX, do autorských práv systému WINYX.

(3) Výpovědní doba počíná běžet po doručení výpovědi druhé smluvní straně od prvního července a skončí k 31.12. téhož roku (v případě výpovědi ze strany objednatel), resp. následujícího roku (v případě výpovědi ze strany poskytovatele).

(4) Po ukončení platnosti servisní smlouvy musí systém WINYX zůstat dostupný v takovém stavu, v jakém fungoval k poslednímu dni výpovědní lhůty.

VI.

Závěrečná ujednání

(1) Platnosti tato smlouva nabývá dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti tato smlouva nabývá dne 01.01. 2020. Všechny přílohy této smlouvy jsou její nedílnou součástí.

(2) Nestanoví-li tato smlouva něco jiného, řídí se práva a povinnosti z ní vzniklé příslušnými ustanoveními obecně závazných právních předpisů ČR, zejména pak občanským zákoníkem a autorským zákonem.

(3) Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze písemně, a to formou číslovaných dodatků k této smlouvě.

(4) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jenom podepsaném vyhotovení.

(5) Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a určitě, nikoli v tísní či za nápadně nevýhodných smluvních podmínek, což stvrzují svým vlastnoručním podpisem pod text této smlouvy.

V Brně dne 30.12.2019

V Jeseníku dne 2.1.2020

POSKYTOVATEL
BC LOGIA service, s.r.o.

OBJEDNATEL
Technické služby Jeseník, a.s.

Ivan Vystrčil
jednatel

Roman Štencel
předseda představenstva

Příloha č.	Obsah
1.	Přehled poskytnutých licencí
2.	Seznam právních předpisů
3.	Ceník prací a služeb