

SMLOUVA

o poskytování souvisejících služeb podpory

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy příjemce: 1/0150/20

Číslo smlouvy poskytovatele: 2020006

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: **TSUB, příspěvková organizace**
Sídlo: Větrná 2037, Uherský Brod
Zastoupená ve věcech smluvních: Ing. Bohumírem Gottfriedem
IČ: 05583926
DIČ: neplátce DPH

jako **Příjemce** na straně jedné

a

Obchodní název: **DYNATECH, s.r.o.**
Sídlo: Londýnské náměstí 853/1, Brno – 639 00
Zastoupená: Mgr. Miloslavem Kvapilem, jednatelem
IČ: 25501003
DIČ: CZ25501003

Zapsán v obchodním rejstříku C 28196 vedený u Krajského soudu v Brně

jako **Poskytovatel** na straně druhé

I. Předmět smlouvy

1. Předmět smlouvy zahrnuje **technickou, zákaznickou, a metodickou** podporu (dále jen Podpora) po dobu trvání této smlouvy.
Rozsah poskytované podpory: **1h/měsíc** (celkem 12h/rok). Nevyčerpaná podpora se **nepřevádí mezi měsíci**.
2. Poskytovatel bude po dobu užívání nástroje poskytovat podporu pro zaměstnance Příjemce dle potřeb Příjemce (podrobný popis způsobu poskytování podpory je uveden v příloze č.1).
3. CROSEUS – Finanční kontrola bude provozována na technických prostředcích Města Uherský Brod (dále jen „Zřizovatel“). Za zpřístupnění této služby koncovým uživatelům odpovídá **Zřizovatel**.

II. Termíny plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Příjemci předmět plnění dnem následujícím po nabytí účinnosti této smlouvy.

III. Práva a povinnosti Příjemce

1. Příjemce se zavazuje, že Poskytovateli za poskytnuté služby uhradí odměnu dle dalších ustanovení této smlouvy.

2. Příjemce se zavazuje poskytnout Poskytovateli pro poskytování služeb dle této smlouvy potřebnou součinnost.
3. Pokud Příjemce neposkytne potřebnou součinnost dohodnutou v této smlouvě, má poskytovatel právo na posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl poskytovatel pracovat na plnění předmětu smlouvy.
4. Zřizovatel na své náklady zajišťuje vytvoření, provoz a správu technických prostředků pro provoz systému CROSEUS dle technické dokumentace příslušející k dané verzi systému CROSEUS.

IV.

Cena a platební podmínky

1. Na základě dohody smluvních stran se příjemce zavazuje uhradit poskytovateli za služby poskytnuté dle této smlouvy odměnu. Odměna za podporu bude fakturována **ročně** po dobu provozu SW. Odměna je stanovena následovně:

Pol.	Popis	Cena bez DPH	DPH -21%	Celkem s DPH
1.	Měsíční podpora v rozsahu 1h / PO	1 000,00 Kč	210,00 Kč	1 210,00 Kč
	Celkem / rok	12 000,00 Kč	2 520,00 Kč	14 520,00 Kč

2. Pokud bude poskytnuta podpora nad rámec předplaceného rozsahu, který je stanoven výše, bude společností DYNATECH s.r.o. fakturována v hodinové sazbě ve výši 1.900,- Kč bez DPH za 1 hodinu poskytnuté zákaznické, technické nebo metodické podpory a cestovné 10 Kč bez DPH za km. K této hodinové sazbě bude připočteno DPH. Podpora poskytnutá nad rámec uvedeného rozsahu bude poskytnuta na základně předem odsouhlaseného rozsahu Příjemcem.
3. Poskytovatel je oprávněn každoročně navýšit ceny o průměrnou roční míru inflace do 30 ti dnů po jejím zveřejnění Českým statistickým úřadem.
4. Odměna je splatná na začátku kalendářního roku, ve kterém má být podpora poskytnuta a na základě daňového dokladu (faktury). Doklady vystavené Poskytovatelem dle tohoto odstavce jsou **splatné do 14 dnů od jejich vystavení**.
5. V případě zákonné změny sazby DPH bude k původní ceně bez DPH připočítáno DPH ve výši platné v době fakturace.
6. Veškeré faktury vystavené poskytovatelem dle této smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - číslo a název této smlouvy a označení případných dodatků smlouvy;
 - popis plnění poskytovatele.
7. Pokud Příjemce uplatní písemně důvodnou reklamaci, vznikne Poskytovateli nárok na zaplacení odměny až po odstranění vytčených vad díla. O takové skutečnosti bude sepsán zápis. Po dobu nefunkčnosti SW nástroje nenáleží Poskytovateli odměna. O tuto dobu pak bude poměrně ponížena faktura za předmětné období.

V.

Vzdálený přístup do prostředí objednatele

1. Příjemce se zavazuje, že umožní Poskytovateli vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím uvedeným v předmětu plnění této smlouvy nejpozději do 5 dnů ode dne uzavření této smlouvy.

2. Poskytovatel se zavazuje, že vzdálený přístup k informačním systémům a aplikacím v prostředí počítačové sítě Příjemce na základě této smlouvy bude využívat jen za účelem dodávky informačních systémů a aplikací a poskytování služeb uvedených v této smlouvě.
3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při realizaci svých práv a povinností vyplývajících z této smlouvy tak, aby v počítačové síti objednatele nezpůsobil poškození, ztrátu nebo odcizení dat
4. Poskytovatel se zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění předmětu smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi v plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění smlouvy. Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů. Ochrana osobních údajů musí být zahrnuta do bezpečnostní dokumentace tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům v systému, k jejich zneužití, změně, zničení či ztrátě.
5. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že se v průběhu poskytování plnění dostane do kontaktu s údaji Příjemce vyplývajícími z jeho provozní činnosti, tyto údaje žádným způsobem nezneužít, nezměnit, ani jinak nepoškodit, ztratit či znehodnotit. Poskytovatel se rovněž zavazuje provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Příjemce.
6. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku o ochraně osobních údajů a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této smlouvy.

VI.

Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany sjednávají, že za důvěrné informace se považují veškeré informace o skutečnostech týkajících se smluvních stran a jejich činnosti, jejichž zveřejnění by se mohlo závažným způsobem dotknout jejich zájmů nebo jejich dobrého jména, získané v souvislosti s plněním této smlouvy v jakékoli formě, s výjimkou informací všeobecně známých. Za důvěrné informace se považují i veškeré obchodní a technické informace, které byly jednou ze smluvních stran sděleny jiné smluvní straně a jsou předmětem obchodního tajemství.
2. Obě smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o nichž se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy a dále tři roky po jejím skončení, pokud se důvěrné informace nestanou veřejně známými bez zavinění některé ze smluvních stran.
3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace nepoužijí k jiným účelům než k plnění dle této smlouvy a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a že budou zajišťovat jejich ochranu přiměřeným způsobem. V případě, že poskytovatel využije k realizaci plnění smlouvy třetí stranu, pak odpovídá za takové plnění, jako by plnil sám.

VII.

Autorská a vlastnická práva

1. SW nástroj je dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Jde o kolektivní autorské dílo zaměstnanců poskytovatele, kteří jej vytvořili ke splnění svých povinností vyplývajících z pracovněprávního vztahu k poskytovateli. V souladu s autorským zákonem je Příjemce smlouvy oprávněn dílo užívat výhradně pro své potřeby, v souladu s touto smlouvou a jen na území České republiky. Poskytovatel garantuje, že toto plnění bude prosto majetkových práv třetích stran.
2. Příjemce není oprávněn a neumožní ani třetí osobě
 - a. informační systémy CROSEUS kopírovat, prodávat, poskytovat podlicence, distribuovat, přenášet, měnit, přizpůsobovat, překládat, dekompileovat, převádět ze strojového kódu,
 - b. připravovat z informačních systémů CROSEUS odvozená díla nebo se jinak pokoušet z něj odvodit zdrojový kód;

- c. podnikat činnost vedoucí k obcházení či maření pravidel bezpečnosti a používání obsahu, která byla poskytnuta, nasazena nebo vynucena jakoukoli funkcí obsaženou v informačních systémech CROSEUS;
 - d. využívat informační systémy CROSEUS za účelem získání přístupu k obsahu, kopírování, postoupení, změny kódu nebo opětovného přenesení tohoto obsahu v rozporu s jakýmkoli právním předpisem nebo právem třetí strany
 - e. odstraňovat, skrývat ani měnit žádné doložky o autorských právech společnosti DYNATECH s.r.o., ochranné známky nebo jiné doložky o vlastnických právech připojené k informačním systémům CROSEUS, obsažené v softwaru nebo zpřístupněné pomocí softwaru.
3. Příjemce je povinen používat informační systémy CROSEUS v souladu s podmínkami stanovenými v uživatelské dokumentaci a v technických podmínkách.
 4. Poskytovatel neodpovídá za škodu vzniklou nesprávným provozováním informačních systémů CROSEUS v rozporu s technickými podmínkami a uživatelskou dokumentací.

VIII.

Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku neúplného, věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku prodlení druhé smluvní strany nebo v důsledku nastalých okolností vylučujících odpovědnost.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

IX.

Sankce

1. Pro případ prodlení Příjemce s úhradou ceny za poskytované služby si sjednávají smluvní strany smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
2. Ustanovení dle tohoto článku se vztahují na každý jednotlivý případ porušení.
3. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.
4. V případě prodlení s úhradou vystavené faktury je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

X.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**.
2. Platnost této smlouvy může být ukončena:
 - nejdříve po uplynutí 3 měsíců,
 - písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu, s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně;
 - písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy některou ze smluvních stran. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně.
3. Za podstatné porušení se pro případ této smlouvy považuje zejména některá z těchto situací:

- Příjemce je v prodlení s úhradou platby déle než 60 dnů;
- opakované prodlení Poskytovatele s plněním závazků delším než 10 pracovních dnů, přes písemné upozornění na takové prodlení;
- porušení povinností týkajících se nakládání s důvěrnými informacemi a povinností mlčenlivosti dle článku VI. této Smlouvy.

XI. Ostatní ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran v této smlouvě neupravená a z této smlouvy vyplývající se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Není-li takových ustanovení, posoudí se taková práva nebo povinnosti dle principů spravedlnosti a zásad, na nichž spočívá zákon č. 89/2012 Sb.
2. Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy, jinak se těchto skutečností nemůže dovolávat.
3. Jakákoliv oznámení ve smyslu ustanovení této smlouvy, která má předat jedna strana druhé, mohou být předána osobně nebo zaslána doporučeně poštou. Doručovací adresy jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy. Změna adresy musí být neprodleně písemně oznámena druhé straně.
4. Smlouva může být měněna jen písemnými po řadě číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci pro smluvní záležitosti.
5. Pokud kterékoli ustanovení této smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným rozhodnutím příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
6. V případě uvedeném v předchozím odstavci se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.
7. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv provede Příjemce
8. Tato smlouva byla sepsána podle pravé a svobodné vůle ve 2 vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Příjemce a jedno Poskytovatel. Všechny dodatky a změny této smlouvy musí mít písemnou formu číslovaných dodatků.

V DNE

V DNE

.....

.....

Mgr. Miloslav Kvapil, jednatel

Příjemce

DYNATECH s.r.o.

Příloha č. 1 – Podpora SW nástroje

Zajištění zákaznické, technické a metodické podpory

Zákaznická podpora – služby zákaznické podpory se zaměřují na podporu koncových uživatelů při práci se SW nástrojem. Zahrnuje konzultace v oblasti ovládání, zpracování uživatelských dat, aktuálně nastavených pracovních postupů a dalšího zaškolení v užívání SW nástroje. Podrobný rozpis předmětu plnění:

- Přebírání a vypořádání incidentů nahlášených přes HelpDesk.
- Školení stávajících i nových uživatelů a správců aplikace v oblasti ovládání SW nástroje.
- Konzultace v oblasti efektivního využívání dodaného softwarového nástroje.
- Konzultace v oblasti integrace softwarového nástroje s aplikacemi třetích stran.
- Úprava uživatelských příruček.
- Zpracování výkazu o poskytované podpoře, který bude 1x měsíčně zasílán Příjemci.
- Provádění servisních a metodických návštěv na organizaci Příjemce.

Technická podpora – služby technické podpory se zaměřují na podporu na podporu bezvadného běhu systému tak, aby dodané řešení fungovalo ve shodě s uživatelskou a technickou dokumentací. Podrobný rozpis předmětu plnění:

- Přebírání a vypořádání incidentů nahlášených přes HelpDesk.
- Instalace (poskytování součinnosti při instalaci) aktuálních verzí softwarového nástroje v souladu s Údržbou SW nástroje.
- Údržba verifikačního prostředí.
- Úprava technické dokumentace.
- Technický servis dodaného řešení přímo v prostředí Příjemce pomocí vzdáleného přístupu.

Metodická podpora – podpora **pracovníků Příjemce** poskytována konzultanty společnosti DYNATECH v oblasti zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, prováděcí vyhlášky 416/2004 Sb., metodiky výkonu řídicí kontroly Ministerstva financí, zákona č. 340/2015 Sb. o Registru smluv.

1. Problémy (vady) jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

Vysoká = vady vylučující užívání produktu nebo jeho části, tj. problémy zabraňující provozu systému (provoz systému nebo jeho části je zastaven).

Střední = vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému nebo jeho části je omezen, nicméně činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

Nízká = provoz systému nebo jeho části je vadou ovlivněn, může však pokračovat jiným způsobem (např. organizačními opatřeními apod.).

2. Požadavek na servisní zásah může být uplatněn prostřednictvím:

- ServiceDesk / HelpDesk (podpora.dynatech.cz),
- Elektronickou poštou (pouze na podpora@dynatech.cz),
- Službou Hot-line (+420 775 567 739).

3. Dostupnost technické podpory je požadována v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 dle dále uvedených priorit jednotlivých požadavků:

Priorita	Reakční doba od převzetí problému	Doba vyřešení požadavku od převzetí problému
Vysoká	8 pracovních hodin	32 pracovních hodin
Střední	16 pracovních hodin	48 pracovních hodin
Nízká	48 pracovních hodin	72 pracovních hodin

Vymezení mechanismů servisní podpory

1. Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Příjemce, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Provozovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě). Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce:
 - o na telefonním čísle (HotLine): **+420 775 567 739** v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 08:00 do 16:00 hod
 - o systémem servisní podpory (HelpDesk): **podpora.dynatech.cz** v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů při správě systému HelpDesk).
4. Požadavek na servisní zásah (tiket) se považuje za **nahlášený okamžikem jeho zapsání** na HelpDesk. Životní cyklus tiketu:
 - o Tiket je uživatelem/podporou zaevidován na HelpDesk
 - o Pracovník podpory určí, zda se jedná o „**požadavek**“ na rozvoj SW nástroje či změnu konfigurace, nebo „**vadu**“, nebo o „**implementaci**“.
 - o Pracovník podpory přiřadí **řešitele** tiketu a je odeslána zpráva uživateli o zahájení řešení (stav tiketu = **Otevřený**).
 - o Pokud je potřeba doplnit další informace od uživatele, je tiket přepnut do stavu **Čeká na Vaši odpověď (součinnost)**. Čas, který je tiket v tomto stavu, není počítán do předplacené podpory ani do SLA.
 - o V případě vyřešení požadavku se vyplní **způsob vyřešení**, požadavek se přepne do stavu **Čeká na Vaši odpověď (součinnost)**. Nyní se čeká na verifikaci řešení uživatelem, který je uveden jako zadavatel tiketu. Doba pro verifikaci ticketu je 3 dny. Takový ticket je možný v této lhůtě ještě doplnit či znovu otevřít a zahájit další komunikaci. Pokud incident nebude doplněn, po 3 dnech je automaticky verifikován (uzavřen). U incidentů je počítání času dle SLA nyní pozastaveno a poskytovatel čeká na vyjádření uživatele.
 - o Je-li tiket ve stavu **Vyřešený** je již zodpovězený pracovníky podpory. U incidentů je počítání času dle SLA ukončeno jak pro stranu poskytovatele, tak uživatele. Vyřešený ticket je ještě možné znovu editovat a doplnit. V takovém případě přechází opět do stavu otevřený. Vyřešený ticket po 3 dnech přechází do stavu uzavřený.
 - o Stav tiketu **Uzavřený** – takový ticket je definitivně uzavřen a již jej nelze otevřít. U incidentů je počítání času dle SLA ukončeno jak pro stranu poskytovatele, tak uživatele.
 - o Stav tiketu **Pozastavený** – tento ticket byl na základě společné komunikace uživatele a poskytovatele pozastaven a čeká na vyjádření druhé strany, např. vývoj ze strany poskytovatele, doplnění informací ze strany uživatele. U incidentů je počítání času dle SLA pozastaveno jak pro stranu poskytovatele, tak uživatele.
 - o Do měsíční zprávy o poskytnuté podpoře se započítají pouze **uzavřené** tikety, které jsou označeny jako „požadavek“ (vady se do předplaceného času podpory nezapočítávají).
5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Příjemci upřesnit nebo doplnit požadavek (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů při správě systému HelpDesk).
6. Systém servisní podpory musí vybraným zástupcům Příjemce poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
7. Systém servisní podpory bude poskytovat Příjemci přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
8. V rámci definovaných služeb se Poskytovatel zavazuje **poskytovat Zákaznickou podporu všem uživatelům SW nástroje** prostřednictvím kontaktního místa a **technickou podporu**.
9. V rámci definovaných služeb se Poskytovatel zavazuje **poskytovat Metodickou podporu pracovníkům Příjemce** prostřednictvím kontaktního místa a servisních dnů.