

Servisní smlouva

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami:

objednatel: **Vodovody a kanalizace, a.s.**

se sídlem: Pardubice – Zelené předměstí, Teplého 2014, PSČ 530 02
za spol. jedná: Ing. Aleš Vavříčka, ředitel společnosti
IČ: 601 08 631
DIČ: CZ60108631
spisová značka: vedená Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 999
dále též: „objednatel“

a

poskytovatel: **PINYA s.r.o.**

se sídlem: Tuřanka 115, 627 00 Brno
za spol. jedná: Jan Havlas, jednatel
IČ: 293 12 922
DIČ: CZ29312922
spisová značka: vedená Krajským soudem v Brně oddíl C, vložka 73455
dále též: „poskytovatel“

I. Úvodní ustanovení

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy zajišťovat pro objednatele servisní služby související s provozem SW aplikace na bázi MS SharePoint implementované u objednatele.

Služba pravidelné běžné údržby SW aplikace viz čl. 1 (nadále jen Programu) zahrnuje mj. následující činnosti:

- Monitoring provozu a vyhodnocování
 - Kontrola systémových logů, zda neobsahují chyby, které mohou mít za následek omezení výkonu nebo funkčnost systému. Toto vyhodnocování probíhá na úrovni ULS logů, které vytváří systém SharePoint automaticky a události systému Windows.
- Tel. podpora uživatelů reakce na problém 24 hod.
- Optimalizování provozu
 - Na základě postupného zavádění systému SharePoint a nových modulů je možné měnit vytíženosti jednotlivých služeb, na základě pracovní doby, plánovaných úloh a dalších aspektů. Tuto optimalizaci děláme společně s Objednatelem.

- Možnost externích úprav
 - V rámci servisní smlouvy je možné využívat zvýhodněnou hodinovou sazbu i na další rozšíření a nové moduly, a to včetně jedné hodiny, která je součástí každého měsíce v ceně smlouvy o servisních službách.
- Aktualizace technologií
 - Aktualizace systému SharePoint a dalších součástí, jako jsou verze databází, verze služeb (vyhledávací, distribuční). Tyto aktualizace plánujeme a provádíme v součinnosti Objednatele.
- Aktuálnost a funkčnost pro všechny internetové prohlížeče (nové verze,..)

2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté služby řádně platit sjednanou cenu v souladu s podmínkami této smlouvy

II. Poskytované služby

1. Údržba programu

V rámci údržby programu budou pro objednatel zajišťovány poskytovatelem pravidelná běžná údržba programu, servis a uživatelská podpora. Pro stanovení závažnosti problému a pro rozhodnutí o použití konkrétního druhu služby bude objednatel používána klasifikace vad dle níže uvedené klasifikace stupňů závažnosti vad (a.- c.):

a. Havárie

Program není použitelný ve svých základních funkcích.

b. Vážný problém

Není plně funkční konkrétní funkce portálu, lze však najít dočasný způsob práce v portálu.

c. Problém, Závada

Některé funkce portálu pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, že by mohlo ohrozit fungování společnost objednatel.

2. Pravidelná běžná údržba

Je vykonávána poskytovatelem vzdálenou správou přes internet nebo v případě požadavku objednatel formou osobních návštěv. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli přístup k dotčenému zařízení (serveru, PC), a to zpravidla dálkovou správou TeamViewer (výhradně autentifikace účtem). VPN bude zpřístupňována na žádost dodavatel na omezenou dobu v součinnosti s objednatel. Při návštěvě poskytovatel u objednatel je objednatel povinen zajistit přístup k technickým zařízením, aby poskytovatel mohl efektivně poskytnout službu.

3. Seznam osob, které jsou jménem objednatel oprávněny hlásit jednotlivé stupně problémů, připraví obě strany ve spolupráci do 14 dnů po podpisu této smlouvy a budou jej aktualizovat podle potřeb objednatel. Údržba programu bude prováděna přednostně zásahem po síti a teprve v případě, že řešení problému objednatel nebude zásahem po síti možné, přistoupí

poskytovatel k osobní návštěvě pracoviště objednatele. Pro zásah po síti vyžadující omezení práce objednatele bude vždy vzájemně odsouhlasen jeho časový harmonogram.

III. Doba časového pokrytí služby

1. Servisní služba bude standardně poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 hodin. Poskytovatel zahájí analýzu hlášených problémů v následujících časových limitech:
 - při klasifikaci závažnosti problému **písmeno a) Havárie** dle možností co nejdříve, nejpozději však do 4 hod. po nahlášení problému.
 - při klasifikaci závažnosti problému **písmeno b) Vážný problém**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 8 hod. po nahlášení problému. V případě, že doba zahájení řešení problémů bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-16.00 hod.) posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne.
 - při klasifikaci závažnosti problému **písmeno c) Problém, Závada**, dle možností co nejdříve, nejpozději však do 8 hod. po nahlášení problému. V případě, že doba zahájení řešení problémů bude mimo pracovní dobu (pondělí – pátek 8.00-16.00 hod.) posouvá se tato doba až na začátek nejbližšího pracovního dne.
 - případné použití časového okna pátek 16 hodin – sobota pro práce poskytovatelem bude vždy konzultováno s objednatelem (dle potřeb probíhají patche serverů).
2. Poskytovatel se zavazuje pracovat na odstranění závad v pracovních dnech bez neodůvodněného přerušování až do vyřešení závady. Poskytovatel neodpovídá za oblast Hardware, sítě a linek u objednatele. Zjistí-li, že nahlášený problém nespadá do oblasti této smlouvy, ale vztahuje se právě na tyto oblasti (HW, síť, OS) je povinen toto ohlásit objednateli a ukončit další práce na odstraňování závad.
3. Při obdržení hlášení o vzniku několika závad v jednom časovém okamžiku, má objednatel možnost určit priority zpracování požadavku, navrhnout posloupnost řešení.
4. Objednatel je povinen provádět zálohy programu minimálně 1 x / pracovní den.
5. Pokud poskytovatel nebude zjevně plnit povinnost z článku III., bod 1, 2 a 3 smlouvy, může objednatel pozastavit platby paušálních měsíčních částek až do doby úplného odstranění závad. Toto neplacení není porušením povinnosti objednatele k úhradě paušálních měsíčních plateb dle článku V. smlouvy, za předpokladu, že v případě odstranění závad poskytovatelem bude objednatel uhrzena paušální měsíční částka nejpozději do 10 dnů ode dne odstranění závad.

V. Cenové a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že cena za provádění servisních služeb v rozsahu dle Čl.II je stanovena **paušální měsíční částkou 2 000,- Kč bez DPH** (dva tisíce korun). Tato částka zahrnuje **1 hodinu** práce poskytovatele měsíčně zdarma. Druhá a další hodina práce poskytovatele v daném měsíci bude placena zvýhodněnou **sazbou 1 400,-Kč bez DPH za hodinu**.

Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se převádějí do měsíce následujícího, vždy však v rámci jednoho kvartálu. Po započetí následujícího kvartálního období nevyužitě hodiny propadají.

2. Podkladem pro zaplacení ceny dle této smlouvy je platební a daňový doklad (dále jen faktura) vystavený poskytovatelem, a to vždy za jeden kalendářní měsíc následující po měsíci, ve kterém byly služby poskytovány. Splatnost faktury je stanovena na 14 dnů od jejího doručení objednateli. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu.
3. Objednatel se zavazuje u všech plateb dle této smlouvy dodržet termín 14-ti dnů splatnosti daňových dokladů, jinak má poskytovatel právo účtovat smluvní pokutu ve výši 0,03 % z částky s níže je v prodlení, za každý den prodlení.

VI. Trvání smlouvy

1. Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou od **1. 2. 2020**
2. Smlouvu lze ukončit:
 - a) na základě vzájemné dohody obou stran;
 - b) výpovědí smlouvy ze strany odběratele – výpovědní lhůta je stanovena na 1 měsíc;
 - c) zrušením smlouvy ze strany poskytovatele s výpovědní lhůtou 1 měsíc pouze v případě, že odběratel opakovaně hrubým způsobem porušuje povinnosti, vyplývající z ustanovení této smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy lze považovat neplacení peněžních závazků vzniklých z titulu této smlouvy, po dobu delší než 60 dnů. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud odběratele na porušení smlouvy upozornil písemně a tento ve lhůtě 20 dnů závadu neodstranil nebo se nedohodnul s poskytovatelem na způsobu odstranění.

VII. Závěrečná ustanovení

1. Strany se zavazují přednostně řešit veškeré spory plynoucí z této smlouvy dohodou.
2. Tato smlouva se uzavírá písemně a lze ji měnit toliko písemně, není-li výše stanoveno jinak.
3. Tato smlouva je projevem vážné a svobodné vůle stran nésti z ní práva a povinnosti.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, po jednom originálu pro každou stranu.

Za objednatele:


Ing. Aleš Vavříčka
ředitel společnosti

17. 03. 2020

V

VODOVODY A KANALIZACE
PARDUBICE, a.s.
Teplého 2014, 530 02 PARDUBICE
IČO 60 10 86 31 DIČ CZ60108631
OR KS HK, oddíl B, vložka 999
52

Za zhotovitele



PINYA s.r.o.
Tuřanka 1222/115
627 00 Brno

IČ: 29312922
DIČ: CZ29312922

V