

Smlouva o poskytování služeb technické podpory k TAPV CityWare – Poplatky

Označení objednatele: OVV/SeS/01/2020
Označení poskytovatele: STP/Poplatky/Klatovy

uzavřená podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace: **Město Klatovy**
Náměstí Míru 62
339 20 Klatovy

Zástupce organizace: **Mgr. Rudolf Salvetr**
starosta

IČ: 00255661
DIČ: CZ00255661

Bankovní spojení:
Číslo účtu:



(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace: **Ing. Robert Matulík**
jednatel

IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení:
Číslo účtu:



zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k aplikačnímu programovému vybavení (TAPV) CityWare – moduly Poplatky a Komunální odpad.

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn TAPV vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného TAPV bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného TAPV provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů,
- b) provádění změn (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware,
- c) elektronická distribuce nových verzí TAPV,
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby TAPV pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1),
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby TAPV pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 1).

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu

- provedení instalace a konfigurace aplikačního SW
- provedení transformace a migrace digitálních dat

B: Tvorba, úpravy a konzultace aplikačního SW

- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti SW
- odborné konzultace k problematice aplikačního SW

C: Systémová infrastrukturní podpora

- systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost aplikačního SW
- provedení záchrany a obnovy dat SW (v případě výpadku systému, pokud záchrana a obnovu dat je možné provést)
- systémové činnosti související s aplikačním SW
- jiné činnosti podpory provozu aplikačního SW dle požadavků objednatele

D: Školení uživatelů a administrátorů.

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

Cena bez DPH	33 000,00 Kč
DPH 21%	6 930,00 Kč
Cena včetně DPH	39 930,00 Kč

2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.

3. V případě prací prováděných u objednatele (tedy nikoliv vzdáleným přístupem) jsou sjednány 4 hodiny jako minimální počet vykázaných hodin práce a zároveň je

poskytovatel oprávněn fakturovat cestovní náklady dle Přílohy č. 2.

4. Počínaje dnem 1. 1. 2021 je poskytovatel oprávněn upravovat ceny uvedené ve smlouvě v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednateli oznámena nejméně 7 dní před jejich prvním uplatněním.
5. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
6. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.

IV. Platební podmínky

1. Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. II. odst.1 Smlouvy 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst.1. vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba bude za období následující po měsíci předání TAPV do rutinního provozu. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, bude první platba vyúčtována jako poměrná část čtvrtletní částky.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem po dodání předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktur se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli do datové schránky: 24ebt5
4. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze TAPV (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na TAPV včetně jejich rozhraní dodané poskytovatelem.
4. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele, tj. jeho oprávněných osob. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a výhradně s příslušnou oprávněnou osobou TAPV odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se poskytovatelem vystaví příslušná oprávněná osoba TAPV následně závaznou písemnou objednávkou. Bez písemné objednávky stvrzené podpisem příslušné oprávněné osoby TAPV nebude faktura za tyto služby proplacena.

5. Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
6. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele. Objednatel umožní poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.
7. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace smluvních stran týkající se této smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena přednostně prostřednictvím HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesk pak dále formou e-mailu, dopisu nebo faxu s tím, že odesílatel po opětovném zpřístupnění HelpDesk zprávu zapíše i do HelpDesk.

VI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku II., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 4 zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany prohlašují, že vyskytují-li se ve smlouvě osobní údaje, pak ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí se zpracováním osobních údajů v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Souhlas se zpracováním osobních údajů udělují v souvislosti s jejich zveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a to na dobu neurčitou. Smluvní strany prohlašují, že všechny údaje jsou přesné a pravdivé a jsou poskytovány dobrovolně.

VIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:

tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

tel.: [REDACTED] email: [REDACTED]
tel.: [REDACTED] email: [REDACTED]

3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

IX. Záruka

1. Poskytovatel prohlašuje, že předané dílo bude celou dobu užívání způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.

2. Objednatel je oprávněn reklamovat závady plnění po dobu trvání záruční lhůty. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady poskytovatele.
3. Odstraňování vad TAPV se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle Přílohy č. 1.
4. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran dle tohoto článku smlouvy bude realizována přednostně prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou - e-mailem, dopisem, faxem nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude vše zapsáno poskytovatelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uvedené v Příloze č. 1.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že poskytovatel je povinen dodržet uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu poskytovatele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele dle článku V., odst. 6.
6. Poskytovatel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele nebo třetí strany ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy. Poskytovatel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
2. S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust. § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
3. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou v sestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatel písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
5. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30 kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
6. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.

8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží poskytovatel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)

Příloha č. 2 Ceník prací

V Pardubicích dne:

Za poskytovatele:

V Klatovech dne:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Mgr. Rudolf Salvetr
starosta

Příloha č. 1 - Specifikace služeb (SLA)

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
vysoká	do 8 hod.	12 hod.
střední	do 12 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah, apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smlouvy o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <https://helpdesk.geovap.cz/>. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat oprávněným osobám TAPV v pracovní dny 8 – 16 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k TAPV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití TAPV
 - konkrétní konzultace související s nastavením TAPV (oprávnění, alternativy, styly).
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci poskytovatele:
tel.: [redacted] email: [redacted]