

SMLOUVA
O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB
TECHNICKÉ PODPORY UŽÍVÁNÍ
DOCU-X


č.S2020027

2.4 Standardní služby podpory užívání systému DOCU-X nezahrnují:

- Odstraňování chyb parametrizace funkcionality systému DOCU-X provedené Objednatelem.
- Opravy dat v systému DOCU-X Objednatele v případě, že byly způsobeny chováním Objednatele.
- Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního SW (operační systém, síťové prostředí, databáze apod.).
- Poskytování služeb podpory užívání systému DOCU-X nad rámec této smlouvy.
- Testování aplikování nových verzí a změn systému DOCU-X v testovacím či produkčním prostředí Objednatele.
- Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s daty DOCU-X.
- Školení uživatelů systému.

Takové a další služby je po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté odměny Objednatelem možné řešit nad rámec této smlouvy.

2.5 Formy poskytování služeb podpory systému DOCU-X:

- Komunikací formou helpdesku Poskytovatele na adrese  (primární komunikační kanál)
- Osobní konzultace (po telefonu nebo na místě)
- Zásah poskytovatele vzdáleným přístupem
- Předání písemných podkladů a dokumentace v elektronické formě Objednateli

2.6 Objednatel se zavazuje za podmínek touto smlouvou stanovených zaplatit za poskytnuté služby podpory dohodnutou cenu.

2.7 Služby podpory se vztahují na následující moduly systému DOCU-X:

DOCU-X OCR
DOCU-X OCR Email Watcher
DOCU-X OCR Outlook Plugin
DOCU-X DMS
DOCU-X WorkFlow

2.8 Objednatel je oprávněn používat uvedené moduly pouze pro počet uživatelů, pro který má zakoupeny licence.

2.9 Rozšiřování podpory o další moduly a zvyšování počtu uživatelů bude řešeno písemnými dodatky ke Smlouvě.

3 Nutná součinnost

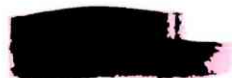
3.1 Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli takovou součinnost, která umožní efektivně poskytovat služby uvedené v předmětu této smlouvy. Pokud nebude tato součinnost Objednatelem poskytována, Poskytovatel dočasně pozastaví poskytování předmětných služeb. Na neposkytování součinnosti musí Poskytovatel písemně upozornit Objednatele předtím, než přistoupí k uvedeným opatřením a to tak, aby Objednatel mohl zjednat nápravu.

3.2 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění této smlouvy.

3.3 Kontaktními osobami smluvních stran pro smluvní a technické dotazy této smlouvy jsou:



pro věci technické za Objednatele
 pro věci smluvní a organizační za Objednatele



Pro věci technické a organizační za Poskytovatele
 Pro věci smluvní za Poskytovatele

- Smluvní strany jsou oprávněny libovolně kontaktní osoby měnit, taková změna je však vůči druhé straně účinná jen za předpokladu, že byla druhé straně písemně sdělena. Smluvní strana není povinna reagovat na výzvy osoby, o které jí nebylo sděleno, že je kontaktní osobou.
- 3.4 Poskytovatel má právo provádět dílčí plnění předmětu této smlouvy prostřednictvím plnění třetích stran s tím, že o této situaci bude neprodleně písemně/e-mailem informovat Objednatele.
- 3.5 Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy. Poskytovatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiné údaje, než které mu Objednatel poskytne.
- 3.6 Objednatel se zavazuje umožnit za účelem plnění závazků Poskytovatele podle této smlouvy vstup pracovníkům Poskytovatele, kteří se podílejí na plnění předmětu této smlouvy, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu této smlouvy dochází a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Objednatele.
- 3.7 Poskytovatel je oprávněn pozastavit plnění svých povinností dle této smlouvy v případě, že bude Objednatel v prodlení s úhradou jakékoli dlužné částky vůči Poskytovateli déle než 14 dní po lhůtě splatnosti. Na tuto skutečnost, tj. na pozastavení poskytování služeb je Poskytovatel povinen Objednatele písemně předem upozornit. Poskytovatel je povinen plnění povinností stanovených touto smlouvou opětovně zahájit nejpozději do uplynutí 5 pracovních dnů ode dne úhrady všech dlužných částek Objednatelem, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Termíny pro poskytnutí služeb stanovené touto smlouvou se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou Poskytovatel v souladu s ujednáním tohoto odstavce pozastavil poskytování služeb.
- 3.8 Poskytováním součinnosti v souladu s touto smlouvou se rozumí zejména činnosti uvedené níže:
- Objednatel se zavazuje užívat systém DOCU-X v aktuální verzi nebo ve verzi předcházející aktuální.
 - Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na server, na kterém běží aplikační server DOCU-X.
 - Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup do databáze nebo databází systému DOCU-X a do systému samotného formou vyhrazeného uživatelského účtu Poskytovatele, který bude mít v systému DOCU-X nastavena práva super-administrátora.
 - Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli získání zálohy databáze systému DOCU-X pro nutné případy dohledávání chyb v datech nebo parametrizace systému a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech, funkčnosti nebo parametrizace systému DOCU-X.
 - Objednatel se zavazuje přijímat průběžně taková opatření, aby byl systém DOCU-X provozován v HW i SW prostředí odpovídajícím aktuálním systémovým požadavkům deklarovaným pro danou verzi DOCU-X. Objednatel bude zajišťovat údržbu a aktualizaci operačního systému MS Windows, MS SQL Server a dalších produktů, které systém DOCU-X potřebuje pro svůj provoz, jakož i aktualizaci HW platformy vzhledem k růstu objemu dat a zatížení systému. V opačném případě nemůže Poskytovatel garantovat plnou provozuschopnost a využitelnost systému DOCU-X.
- 3.9 Smluvní strany činí nesporným, že Poskytovatel neodpovídá za vady, které vzniknou zásahem Objednatele nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Objednatele nutných pro řádné plnění závazků Poskytovatele. Smluvní strany činí rovněž nesporným, že Poskytovatel odpovídá za vady, které vzniknou jeho činností.
- 3.10 Poskytovatel neodpovídá za vady, jestliže tyto byly způsobeny použitím informací předaných mu Objednatelem, pokud Poskytovatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 3.11 Závady, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Objednatele, odstraní Poskytovatel v přiměřené či smluvními stranami sjednané lhůtě na žádost a náklady Objednatele.

4 Cena

- 4.1 Cena za poskytování služeb podpory činí [REDAKCE] bez DPH ročně a je splatná jednou ročně na základě faktury vystavované Poskytovatelem vždy na počátku období poskytování služeb podpory.
- 4.2 Objednatel může (dle odst. 2.4.) objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování takových služeb činí [REDAKCE] za hodinu bez DPH.
- 4.3 Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených změnových listů Poskytovatele Objednatel, a to na základě doručené řádné faktury, která bude splňovat náležitosti daňového a účetního dokladu.

5 Platební podmínky

- 5.1 Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 14 (čtrnáct) dnů ode dne prokazatelného doručení Objednateli. V pochybnostech se má za to, že faktura byla Objednateli doručena tři dny po jejím odeslání, a to i elektronicky. Povinnost Objednatele uhradit platbu je splněna dnem připsání fakturované částky na účet Poskytovatele.
- 5.2 V případě prodlení Objednatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6 Doba trvání a ukončení smlouvy

- 6.1 Smluvní strany konstatují, že tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a lze ji ukončit dohodou smluvních stran, odstoupením nebo výpovědí v souladu s jednotlivými ustanoveními této smlouvy.
- 6.2 Od této smlouvy lze odstoupit za podmínek stanovených zákonem nebo touto smlouvou, zejména při podstatném porušení smluvních povinností. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatelem se považuje zejména prodlení Poskytovatele s plněním kteréhokoli jeho závazku podle této smlouvy delší než 60 dnů. Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatele se rozumí jeho prodlení s úhradou kteréhokoli finančního plnění po dobu delší než 60 dnů ode dne splatnosti uvedeného na příslušné faktuře vydané Poskytovatelem.
- 6.3 Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 6.4 Každá smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

7 Závěrečná ustanovení


- 7.1 Smluvní strany činí nesporným, že jakékoli změny či doplnění této smlouvy mohou být provedeny pouze po vzájemném projednání formou písemných dodatků signovaných smluvními stranami.
- 7.2 Tato smlouva, která nabývá své platnosti podpisu, je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Poskytovatel obdrží 2 vyhotovení a Objednatel obdrží jedno vyhotovení.
- 7.3 Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění 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).
- 7.4 Tato smlouva podléhá 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). Smluvní


- strany se dohodly, že smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní Objednatel, a to nejpozději do 15 pracovních dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru Poskytovatel.
- 7.5 Po uveřejnění v registru smluv obdrží Objednatel do datové schránky/e-mailem potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel nebude, kromě potvrzení o uzavření smlouvy v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
- 7.6 Doručování písemností smluvních stran (např. podání výpovědi, odstoupení od smlouvy nebo návrh na dohodu o ukončení smlouvy) se uskutečňuje prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Písemnost je doručena, jakmile ji smluvní strana převezme. Právní účinky doručení nastávají též tehdy, jestliže byly zaslány na adresu uvedenou ve smlouvě, kdy se této straně vrátí jako nedoručitelné a smluvní strana svým jednáním nebo opomenutím doručení písemnosti v úložní době zmaří. Dnem doručení je v takovém případě den prvního neúspěšného pokusu poskytovatele poštovních služeb o doručení písemnosti smluvní straně.
- 7.7 Při nakládání s osobními údaji se prodávající řídí Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 7.8 Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, s jejím obsahem souhlasí, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, přičemž autentičnost stvrzují svými níže uvedenými podpisy.


V Mostě dne

24. 11. 2020

V Praze dne


 Za Objednatele
 Ing. Václav Zahradníček
 předseda představenstva
 Technické služby města Mostu a.s.


 Za Objednatelé
 Tomáš Kubal
 místopředseda představenstva
 Technické služby města Mostu a.s.




 Za Poskytovatele
 Ing. Michal Šos
 Jednatel
 SOCOS IT s.r.o.

Příloha č.1 – Garance reakcí

Požadavky na servisní zásahy jsou hodnoceny jako závady a klasifikovány následovně:

Vysoká priorita – závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabraňující provozu).

Střední priorita – závady způsobující problémy při užívání a provozování zákaznické aplikace nebo jeho části, ale umožňujících provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození

Nízká priorita – závady, které zásadně neovlivňují funkčnost a provoz aplikace.

Poskytovatel se zavazuje řešit nahlášené závady nejpozději v následujících garantovaných lhůtách:

Stav služby (Závada)	Zaslání potvrzení o přijetí nahlášené závady	Zahájení servisního zásahu od nahlášení závady	Odstranění závady od nahlášení závady
Vysoká priorita	4 hodin	8 hodin	24 hodin
Střední priorita	8 hodin	20 hodin	80 hodin
Nízká priorita	8 hodin	V nejbližším možném termínu	

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:30 do 17 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků, dnů pracovního klidu apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele nejbližší následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo.