

Rámcová dohoda o poskytování služeb servisní podpory

Číslo 2017/2838

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Janem Pivkem, ředitelem sekce zákaznických služeb
zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.,
č. ú.: 102639446/0300

dále jako „**Objednatel**“

a

ARET Praha s.r.o.

se sídlem: Verdunská 3, 160 00 Praha 6
IČO: 25113852
DIČ: CZ25113852
zastoupen: Ing. Petrem Houdkem, jednatelem a
Ing. Radkem Štefaničem, jednatelem
zapsán/a v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 50727
bankovní spojení: Komerční banka Praha 6,
č. ú.: 19-6022970267/0100

dále jako „**Dodavatel**“

(Objednatel a Dodavatel budou v této rámcové smlouvě o poskytování služeb označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

RÁMCOVOU DOHODU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SERVISNÍ PODPORY

(dále jen „**Smlouva**“)

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozuschopnosti SW děl dodaných dříve Dodavatelem podle samostatných smluv a zajištění pravidelné aktualizace číselníků, které jsou nedílnou součástí těchto SW děl.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání Dílčích smluv na poskytování níže uvedených služeb Dodavatelem Objednateli:
 - a) SW dílo: **Příprava roznosu neadresních zásilek** – servisní zajištění úlohy a aktualizace číselníků
 - b) SW dílo: **Muzis** – servisní zajištění úlohy
 - c) SW dílo: **Muzis, modul známky** – servisní zajištění úlohyv souladu se specifikací uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
- 1.3. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli specifikované Služby na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy.
- 1.4. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Dodavatele a Objednatele;
 - b) číslo a datum vystavení Objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) název Služby, její rozsah a popis (dále jen „**Plnění**“);
 - e) Cenu;
 - f) dobu poskytování Plnění; a
 - g) podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 1.5. Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávku ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě dvou (2) Pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem.
- 1.6. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje Objednatele a Dodavatele;
 - b) číslo Objednávky, která je potvrzována; a
 - c) podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 1.7. V případě, že Objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě dvou (2) Pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit.
- 1.8. Potvrzení Objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objednávky. Smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření smlouvy o poskytnutí služeb, přičemž práva a povinnosti Smluvních stran dle této smlouvy o poskytnutí služeb odpovídají v celém rozsahu

právům a povinnostem Objednatele a Dodavatele stanovených touto Smlouvou (dále jen „**Dílčí smlouva**“).

- 1.9. Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Objednatel bude vystavovat Objednávky zpravidla čtvrtletně, na Plnění pro období nadcházejících 3 kalendářních měsíců. Objednatel je oprávněn vystavit Objednávku pouze na některé Služby, jak jsou uvedeny v článku 1.2 Smlouvy pod písmeny a) až d). Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
- 1.10. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli Plnění za podmínek uvedených v této Smlouvě a v Dílčí smlouvě ve sjednaném rozsahu, jakosti a čase.
- 1.11. Objednatel se zavazuje zaplatit za Plnění poskytnuté v souladu s touto Smlouvou a Dílčí smlouvou Cenu dle článku 2 této Smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Cena za poskytnutí Plnění Dodavatelem odpovídá součinu cen jednotlivých složek Plnění a počtu měsíců, v němž je Plnění poskytováno Objednateli na základě Dílčí smlouvy (dále jen „**Cena**“). Cena za poskytnutí jednotlivých složek Plnění je uvedena v Příloze č. 2. této Smlouvy.
- 2.2. Maximální cena Plnění poskytnutého na základě této Smlouvy nesmí převýšit částku 268 800,- Kč bez DPH.
- 2.3. Cena každé jednotlivé složky Plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy, Dílčí smlouvy a poskytnutím Plnění Objednateli. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

3. Platební podmínky

- 3.1. Daňové doklady budou vystavovány Dodavatelem vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce a bude v nich vyúčtováno Plnění poskytnuté Objednateli bez jakýchkoliv vad v příslušném kalendářním měsíci. Poslední den kalendářního měsíce je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Akceptační protokol ve smyslu čl. 2.2 Všeobecných obchodních podmínek („VOP“) se k daňovému dokladu nepřipojuje.
- 3.2. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.
- 3.2. Splatnost daňového dokladu je 60 dní ode dne jeho vystavení Dodavatelem.

4. Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1. Dodavatel je povinen zahájit poskytování Plnění nejpozději následující pracovní den po dni doručení Objednávky Dodavateli a poskytovat Plnění po celé období uvedené v Dílčí smlouvě, vždy v Pracovní dny v čase od 8:00 do 17:00 hodin. Akceptační protokol ve smyslu čl. 3.1 VOP se nevyhotovuje.
- 4.2. Místa plnění jsou pracoviště v objektech Objednatele na území Hl. m. Prahy, kde jsou jednotlivé úlohy nebo jejich části instalovány a provozovány.
- 4.3. Termín poskytnutí Plnění a místo Plnění lze změnit jen s výslovným a předchozím souhlasem obou Smluvních stran.

5. Pojištění

- 5.1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy a Dílčí smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou a Dílčí smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 50.000,- Kč.

6. Závěrečná ustanovení

- 6.1. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
- 6.2. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 6.3. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou, a to na období 2 let ode dne nabytí její účinnosti nebo do vyčerpání maximální ceny dle odstavce 2.2 této Smlouvy, podle toho, která ze skutečností nastane dříve. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy, případně VOP.
- 6.4. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis. Každá Smluvní strana obdrží po dvou stejnopisech této Smlouvy.
- 6.5. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:
Kontaktní osoba Objednatele:
xxx, Politických vězňů 909/2, Praha 1, xxx@cpost.cz, +420221132xxx
Kontaktní osoba Dodavatele:
xxx, Verdunská 3, Praha 6, 160 00, xxx@aret.cz, +420 604 960 xxx
- 6.6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna 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). Dle dohody smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 6.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace Plnění
Příloha č. 2 – Cena
Příloha č. 3 – VOP
- 6.8. Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem této Smlouvy a je jim znám jejich význam v souladu a ve spojitosti se Smlouvou. Dále smluvní strany potvrzují, že veškerým ustanovením Smlouvy a VOP plně a bez jakýchkoli obtíží porozuměly a nepovažují je za nevýhodná. VOP představují závaznou a nedílnou součást Smlouvy.

- 6.9. Dodavatel podpisem této Smlouvy výslovně přijímá následující ustanovení VOP 3.2., 3.5., 3.7., 5.2., 6.1., 8.2., 8.3., 12.3., 13.2., 13.3..

NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

V Praze dne: _____

V Praze dne: _____

Ing. Jan Pivko
ředitel sekce zákaznických služeb
Česká pošta, s.p.

Ing. Petr Houdek
jednatel
ARET Praha s.r.o.

Ing. Radek Štefanič
jednatel
ARET Praha s.r.o.



Příloha č. 1 – Specifikace Služeb/Plnění

a) Příprava roznosu neadresních zásilek – servisní zajištění úlohy a aktualizace číselníků

Poskytování technické podpory a konzultací pro administrátory a uživatele úlohy prostřednictvím telefonního hovoru, faxem, či e-mailem.

Zajištění servisního zásahu na místě instalace úlohy nebo její části. Servisním zásahem se rozumí provedení opravy aplikační části SW úlohy, nebo provedení opravy či údržby datové části SW úlohy.

Aktualizací číselníků se rozumí instalace (nahrání) aktualizací sady připravené Dodavatelem v místě instalace příslušné části SW úlohy pracovníkem Dodavatele.

Poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím telefonu garantuje Dodavatel v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.

Pro poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím faxu nebo e-mailu platí, že Dodavatel je povinen potvrdit Objednateli přijetí požadavku zasláního v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin v tentýž den a prostřednictvím stejného komunikačního kanálu (tedy faxem nebo e-mailem). Úplnou odpověď nebo řešení požadavku je Objednatel povinen zaslat nejpozději následující pracovní den po přijetí požadavku, do 17:00 hodin, prostřednictvím stejného komunikačního kanálu.

Zajištění servisního zásahu na místě je Objednatel povinen provést do dvou pracovních dní po nahlášení závady, přičemž pro potvrzení přijetí hlášení závady platí stejná pravidla jako v předchozím odstavci.

Aktualizaci číselníků provádí Dodavatel jedenkrát měsíčně v termínech sjednaných na výzvu Objednatele a potvrzených Dodavatelem.

b) Muzis – servisní zajištění úlohy

Poskytování technické podpory a konzultací pro administrátory a uživatele úlohy prostřednictvím telefonního hovoru, faxem, či e-mailem.

Zajištění servisního zásahu na místě instalace úlohy nebo její části. Servisním zásahem se rozumí provedení opravy aplikační části SW úlohy, nebo provedení opravy či údržby datové části SW úlohy.

Poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím telefonu garantuje Objednatel v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.

Pro poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím faxu nebo e-mailu platí, že Dodavatel je povinen potvrdit Objednateli přijetí požadavku zasláního v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin v tentýž den a prostřednictvím stejného komunikačního kanálu (tedy faxem nebo e-mailem). Úplnou odpověď nebo řešení požadavku je Objednatel povinen zaslat nejpozději následující pracovní den po přijetí požadavku, do 17:00 hodin, prostřednictvím stejného komunikačního kanálu.

Zajištění servisního zásahu na místě je Objednatel povinen provést do dvou pracovních dní po nahlášení závady, přičemž pro potvrzení přijetí hlášení závady platí stejná pravidla jako v předchozím odstavci.

c) Muzis, modul známky – servisní zajištění úlohy

Poskytování technické podpory a konzultací pro administrátory a uživatele úlohy prostřednictvím telefonního hovoru, faxem, či e-mailem.

Zajištění servisního zásahu na místě instalace úlohy nebo její části. Servisním zásahem se rozumí provedení opravy aplikační části SW úlohy, nebo provedení opravy či údržby datové části SW úlohy.

Poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím telefonu garantuje Objednatel v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.

Pro poskytování technické podpory a konzultací prostřednictvím faxu nebo e-mailu platí, že Dodavatel je povinen potvrdit Objednateli přijetí požadavku zasláného v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin v tentýž den a prostřednictvím stejného komunikačního kanálu (tedy faxem nebo e-mailem). Úplnou odpověď nebo řešení požadavku je Objednatel povinen zaslat nejpozději následující pracovní den po přijetí požadavku, do 17:00 hodin, prostřednictvím stejného komunikačního kanálu.

Zajištění servisního zásahu na místě je Objednatel povinen provést do dvou pracovních dní po nahlášení závady, přičemž pro potvrzení přijetí hlášení závady platí stejná pravidla jako v předchozím odstavci.

Příloha č. 2 – Cena

služba	jednotka	jednotková cena v Kč bez DPH
Příprava roznosu neadresních zásilek – servisní zajištění úlohy a aktualizace číselníků	měsíční paušální platba	3600,-
Muzis – servisní zajištění úlohy	měsíční paušální platba	3900,-
Muzis-modul známky – servisní zajištění úlohy	měsíční paušální platba	3700,-

Příloha č. 3 – VOP