

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a údržby Elektronická spisová služba

Označení objednatele:
Označení poskytovatele: STP/ESS/SZM

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace: **Slezské zemské muzeum**
Sídlo: **Nádražní okruh 31
746 01 Opava**

Zástupce organizace:

IČ: 00100595
DIČ: CZ00100595

Bankovní spojení:
Číslo účtu:

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

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

Zástupce organizace

IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení:
Číslo účtu:

zapsána 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. Úvodní ustanovení

Smluvní strany uzavřely dne 31. 1. 2014 Licenční smlouvu k informačnímu systému elektronické spisové služby a zajištění souvisejících služeb.

Za účelem zpřehlednění a aktualizace zajišťování a rozsahu souvisejících služeb, tj. technické podpory a údržby produktu Elektronická spisová služba (dále jen „ESS“) a dalších služeb, se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy, jejímž účelem je zajistit objednateli kompletní služby technické podpory ESS provozované u objednatele, přičemž ostatní části smlouvy týkající se licencí, dodávky a implementace, zkušebního a ověřovacího provozu zůstávají v platnosti.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k produktu ESS.

1.1. Služby paušální technické podpory a údržby

- a) Provádění změn ESS vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně distribuce upraveného ESS. Distribuce upraveného ESS 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 ESS provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
- b) Elektronická distribuce nových verzí ESS při nepřetržitém odběru systémové roční podpory.
- c) Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1.
- d) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2.

1.2. Služby technické podpory na vyžádání

A: Podpora provozu

- provedení instalace a konfigurace ESS
- provedení transformace a migrace digitálních dat

B: Tvorba, úpravy a konzultace k ESS

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

C: Systémová infrastrukturní podpora

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

D: Školení uživatelů a administrátorů.

IV. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory k ESS dle čl. III., odst. 1.1. na jeden rok činí celkem:

Cena bez DPH	40 000,00 Kč
DPH	8 400,00 Kč
Cena včetně DPH	48 400,00 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. 3 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. 3.
4. 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.
5. Počínaje dnem 1. 1. 2022 je poskytovatel oprávněn upravovat všechny ceny uvedené v této 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 objednavateli oznámena písemně nejméně 7 dní před jejich prvním uplatněním.
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%.

V. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory ESS bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za kalendářní rok ve výši celkové roční částky sjednané dle čl. IV., odst. 1., se zdanitelným plněním k prvnímu dni tohoto období. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory dle této smlouvy poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního roku, bude první platba vyúčtována jako poměrná část roční částky.
2. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli do datové schránky: 6nwqxf7.
3. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, včetně čísla objednávky vystavené objednatelem. 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.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

4. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze ESS (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
6. Služby technické podpory se vztahují pouze na ESS dodanou poskytovatelem.
7. 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.
8. 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 neprodleně po podpisu této smlouvy.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují jakékoliv osobní údaje, se kterými přijdou do styku v souvislosti

s plněním této smlouvy, chránit v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, a nařízením EU č. 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Smluvní strany se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy. Ustanovení předchozí věty se netýká zpřístupnění obchodních a technických informací subdodavatelům, zaměstnancům, či externím spolupracovníkům, pomocí nichž některá smluvní strana provádí plnění této Smlouvy a kterým je nezbytné takovou informaci zpřístupnit. Ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, nejsou tímto dotčena. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nese smluvní strana, která povinnost porušila, všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí příslušné smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením povinnosti uvedené v tomto odstavci.

VIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:
[REDAKCE]
2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
[REDAKCE]
3. Poskytovatel pro potřeby poskytování služeb technické podpory objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 1.
4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k ESS) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli do 7 kalendářních dnů od podpisu smlouvy.
5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran.

IX. Závěrečná ujednání

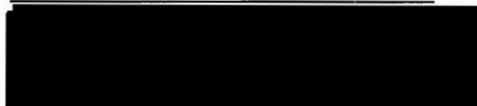
1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel.
1. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku IV., odst. 6., pouze formou písemných dodatků, které budou vztupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nezjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupení musí být učiněno písemně s uvedením důvodu. Právní účinky odstoupení nastávají dnem jeho doručení poskytovateli.
3. 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.
4. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah dohodou nebo písemnou výpovědí

s tříměsíční výpovědní lhůtou i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

5. 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.
6. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky.
7. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 -Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 -Podmínky poskytování služby HelpDesk a SLA
 - Příloha č. 3 -Ceník prací

V Pardubicích dne: 12 -01- 2021

Za poskytovatele:



V Opavě dne: 12 -01- 2021

Za objednatele:



Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 15:30 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k ESS:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití ESS
 - konkrétní konzultace související s nastavením ESS (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 10 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 byly stanoveny následující pověření pracovníci poskytovatele:



Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk a SLA

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 smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv 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., odst. 1. a 2. smlouvy.
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.

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.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu	990,00 Kč/hod.	207,90	1 197,90 Kč/hod.
B: Tvorba, úpravy a konzultace	1 250,00 Kč/hod.	262,50	1 512,50 Kč/hod.
C: Systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1 815,00 Kč/hod.
D: Školení pro max. 2 osoby prováděné u objednatele D: Školení pro 3 a více osob prováděné u objednatele	2 000,00 Kč/hod. individuální	420,00	2 420,00 Kč/hod.
Při pracích prováděných u Objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Brno, Štefánikova 61, 612 00 Brno) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 12 Kč /km bez DPH, DPH 2,50 Kč a cena celkem včetně DPH 14,50 Kč.			

