

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POZÁRUČNÍHO SERVISU A PODPORY DODANÉHO ZAŘÍZENÍ

město Zábřeh

se sídlem: Masarykovo náměstí 510/6, 789 01 Zábřeh
IČ: 00303640
zastoupeno: Mgr. Janou Kašíkovou, vedoucí Odboru informatiky
bankovní spojení: ČSOB - pobočka Zábřeh
číslo účtu: 188491576/0300
číslo smlouvy: xxx
jako **Objednatel** na straně druhé (dále jen „Objednatel“)

a

ALTAIR SOFTWARE s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Ostravě v oddíle C vložce 61771
se sídlem: Havelkova 90/6, 779 00 Olomouc
korespondenční adresa: Tř. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
zastoupena: Bc. Markem Vávrou, jednatelem společnosti
IČ: 28350511
DIČ: CZ28350511
bankovní spojení: Raiffeisenbank CZ a.s.,
č.ú. 9542926001/5500
jako **Dodavatel** na straně druhé (dále jen „Dodavatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění a na základě dohody smluvních stran" tuto

smlouvu o poskytování služeb pozáručního servisu a podpory dodané elektronické úřední desky instalované v městě Zábřeh dále jen smlouva)

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele poskytovat **služby pozáručního servisu a podpory** pro zajištění provozu dodavatelem dodaného softwaru pro zařízení elektronické úřední desky (dále jen „EÚD“), které zahrnují:
 - a) Servisní podporu a údržbu dodaného SW a to:
 - Rezervovaná servisní kapacita vývojáře na reakční dobu
 - aktualizaci dodaného SW řešení, do něhož budou promítnuty základní vývojové změny
 - helpdeskovou podporu pro nahlášení chyb a následné opravy
 - průběžnou údržbu systému – pravidelná dálková diagnostika provozu softwaru, vzdálená údržba serveru a jeho aktualizace.
 - Služba monitoringu a její funkčnost
 - provádění upgradu na novou, stabilní verzi aplikace – instalace nových verzí a updatů.
 - hlášení incidentů prostřednictvím e-mailu.
 - servis softwaru je blíže popsán v článku IV. této smlouvy.
2. Dodavatel se dále zavazuje provádět následné úpravy systému EÚD (dále také jako "dílo"), které nejsou součástí poskytovaných služeb dle bodu 1 tohoto článku. Jedná se o **služby rozvoje systému** - např. požadavky objednatele na další grafické úpravy, vývoj nových modulů systému, úprava designu apod. Tyto práce budou realizovány na základě smluvní objednávky objednatele po dohodě obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se nevztahuje na servis žádné hardwarové části EÚD.

4. Objednatel se zavazuje za poskytované služby uhradit Dodavateli cenu uvedenou v čl II této smlouvy.
5. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany ve věcech realizace této smlouvy (oprávnění zástupci) jsou na straně Objednatele: Mgr. Jana Kašíková, tel. +420 603 522 911 e-mail: jana.kasikova@muzabreh.cz a na straně Dodavatele: Bc. Marek Vávra, tel. +420 585 220 280, e-mail: contact@altairgroup.eu

II. Ceny

1. Cena, za služby dle čl. I. bod 1 smlouvy je stanovena čtvrtletní paušální cenou za služby pozáručního servisu a podpory a činí 9.000,00 Kč bez DPH (cena za měsíc je 3.000,00 Kč bez DPH).
2. Cena za následné úpravy a údržbu díla, které budou realizovány dle čl. I. bod 2 smlouvy, je stanovena jako sazba za jednu člověkohodinu: 1.500,00 Kč bez DPH
3. K výše uvedeným cenám bez DPH bude připočtena výše DPH v aktuální zákonné sazbě. V případě změny sazby DPH není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

III. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté služby, a to po předání a převzetí služeb dle této smlouvy; to vše za podmínek touto smlouvou stanovených.
2. Fakturace dle čl. I, bod 1 této smlouvy (za servisní služby) bude provedena vždy k 1. dne započatého čtvrtletní v měsících Leden, Duben, Srpen a Listopad kalendářního roku za služby v rámci aktuálního roku.
3. Fakturace dle čl. I, bod 2 (za služby podpory a rozvoje systému) bude prováděna na základě předávacího protokolu o provedení prací (služeb) v souladu s čl. V., bod 4. Tento předávací protokol bude součástí faktury vystavené dodavatelem.
4. Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu za provedené služby dle čl. II. smlouvy na základě faktury vystavené Dodavatelem a doručené objednateli.
5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu dle platné právní úpravy, jinak je objednatel oprávněn fakturu vrátit k opravě. Po opravě nebo novém vyhotovení faktury běží nová lhůta splatnosti, po jejím opětovném doručení objednateli. Splatnost faktury je stanovena do 14 dní od jejího doručení objednateli, na adresu jeho sídla. Faktura může být též zaslána elektronicky ve formátu PDF.

IV. Způsob poskytování služeb servisu a podpory

1. Objednatel je oprávněn vady systému nahlásit dodavateli kdykoli v průběhu trvání smlouvy v pracovních dnech min. od 8:00 do 14:30 hod. CET.
2. Hlášení vad bude probíhat na e-mail Dodavatele contact@altairgroup.eu nebo na telefonní číslo +420 585 220 280.
3. Vady systému a funkčnosti EÚD budou podle závažnosti dopadu na fungování systému rozděleny do následujících kategorií :
 - Vada kategorie A
Popis vady: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které brání funkčnosti EÚD nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání EÚD nebo jeho části objednatelům nebo způsobují vážné provozní problémy.

Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie A) vyjádřit v reakční době nejpozději do 4 hodin od nahlášení v pracovní době dodavatele a do následujících 72 hodin od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnutí náhradního řešení.

- **Vada kategorie B**

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti nebo částečně omezenou funkčnost EÚD nebo jeho části. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování EÚD nebo jeho části objednatelem, ale umožňují provoz.

Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie B) vyjádřit v reakční době nejpozději do 36 hodin po jejím nahlášení a do následujících 5 pracovních dnů od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnutí náhradního řešení.

- **Vada kategorie C**

Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost EÚD nebo jeho části.

Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie C) vyjádřit v reakční době nejpozději do 48 hodin po jejím nahlášení a do následujících 7 pracovních dnů od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnutí náhradního řešení.

4. Náhradní řešení vady je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit;
5. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počínají běžet okamžikem prokazatelného nahlášení vady dodavateli. Všechny výše uvedené lhůty se počítají pouze v pracovních dnech.
6. Lhůty pro odstranění vad neběží po dobu, po kterou není odstranění vady aplikací možné z důvodů na straně objednatele.
7. Pokud nedojde k odstranění nahlášených vad v předepsaném termínu, má objednatel právo tyto vady odstranit sám na své náklady a požadovat po Dodavateli úhradu těchto nákladů, případně i náhradu škody, jež prokazatelně vznikla včasným neodstraněním vad ze strany Dodavatele.
8. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování služeb Dodavatelem.

V. Způsob poskytování služeb rozvoje systému

1. Veškeré služby podpory a rozvoje systému EÚD prováděné dle čl. I. bod 2 smlouvy budou prováděny v souladu s ujednáními dle této smlouvy a na základě objednávky oprávněného zástupce objednatele nebo osoby jím pověřené, zaslané na výše uvedenou adresu Dodavatele nebo na email contact@altairgroup.eu. Dodavatel se zavazuje potvrdit obratem přijetí objednávky a zaslat objednateli do 5 pracovních dnů písemnou nabídku, včetně odhadu rozsahu prací, doby plnění a stanovení maximální ceny.
2. Práce dle čl. I. bod 2 smlouvy mohou být zahájeny teprve po písemném potvrzení nabídky, včetně ceny a termínu, odpovědným zástupcem objednatele nebo osobou jím pověřenou.

3. Dodavatel je povinen na základě písemného potvrzení dle čl. V. bod 2 Smlouvy provést údržbu nebo úpravu díla v rozsahu a termínu sjednaném s oprávněným zástupcem objednatele.
4. O předání a převzetí služeb dle čl. I. bod 2 smlouvy bude sepsán předávací protokol, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

VI. Porušení smluvních povinností, sankce

1. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním služeb dle čl.IV je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokutu ve výši 1.000,00 Kč za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady.
2. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním služeb dle čl.V je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dohodnuté maximální ceny, stanovené dle čl IV. bod1, a to za každý započatý pracovní den prodlení.
3. V případě prodlení se zaplacením řádně fakturované ceny za poskytování služeb dle čl. I je Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,01% z nezaplacené částky za každý započatý pracovní den prodlení.
4. V případě prodlení se zaplacením řádně fakturované ceny za poskytování služeb dle čl. I delší než 30 kalendářních dnů je Dodavatel oprávněn přerušit poskytování služeb dle článku I. 1 a to až do doby, kdy bude dlužná platba připsána na jeho bankovní účet.
5. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným daňovým dokladem a její splatnost činí 30 dní ode dne doručení daňového dokladu.
6. Objednatel má právo na náhradu škody prokazatelně způsobené porušením smluvních povinností Dodavatelem v plné výši i po úhradách výše sjednaných smluvních pokut.

VII. Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o druhé smluvní straně, jejich klientech, atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním.
2. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech ve vztahu, k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány.
3. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle první věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících citlivé osobní údaje trvá bez časového omezení.
4. Dodavatel se zavazuje informovat své zaměstnance a subdodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany subdodavatele, odpovídá Dodavatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemnými číslovanými dodatky, které budou podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že každá ze smluvních stran ji může bez udání důvodu vypovědět s výpovědní lhůtou 6 měsíců.
5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že si text smlouvy důkladně přečetli, s obsahem souhlasí a že tato smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ní připojují své podpisy.

V Olomouci dne2020

V Zábřeze dne.....2020

.....
za Dodavatele
Bc. Marek Vávra, jednatel

.....
za Objednatele
Mgr. Jana kašíková, vedoucí Odboru informatiky