**SMLOUVA O APLIKAČNÍ PODPOŘE A SERVISU**

Uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami, kterými jsou:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| **Objednatel** | **Moravskoslezské inovační centrum Ostrava, a.s.** | |
| Registrace | obchodní rejstřík Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 1686 | |
| Sídlo: | Technologická 372/2, Pustkovec, 708 00 Ostrava | |
| Statutární zástupce: | Mgr. Pavel Csank, předseda představenstva | |
| IČ: | 25379631 | |
| DIČ: | CZ25379631 | |
| Bankovní spojení: | Raiffeisenbank a.s. | |
| Číslo účtu: | xxxxxxxxxxxxxxx | |

jako objednatel na straně jedné (dále jen „objednatel“)

**a**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zhotovitel** | **pit Software, s.r.o.** |
| Registrace | Obchodní rejstřík Krajský soud Ostrava, oddíl C, vložka 27514 |
| Sídlo: | Technologická 375/3  708 00 Ostrava-Pustkovec |
| Statutární zástupce: | Petr Klement, jednatel společnosti |
| IČO: | 26814897 |
| DIČ | CZ26814897 |
| Bankovní spojení: | Komerční banka, a.s. |
| Číslo účtu: | xxxxxxxxxxxxx |

jako zhotovitel na straně druhé (dále jen „zhotovitel“)

takto:

**I**

**Předmět smlouvy**

1. Zhotovitel pro objednatele na základě samostatné smlouvy o dílo (dále jen Návazná smlouva) zhotovil Dílo s názvem „Implementace CAFM systému pit-FM” spočívající v dodávce licencí a implementaci softwarového systému pit-FM pro podporu Facility management procesů (dále jen „Dílo“). Předmětem této smlouvy je:
   1. podpora a servis Díla;
   2. rámcové ujednání pro další rozšiřování a rozvoj Díla.
2. Zhotovitel se zavazuje k poskytování služeb „**Aplikační** **podpory (dále jen** „**support**“) **a servisu (dále jen „maintenance“) CAFM systému pit-FM (dále jen „systém“) v rozsahu aplikací a zákaznických úprav dle Přílohy č. 1**, a to řádně, včas a v dohodnuté kvalitě a v souladu se zákonnými a ostatními aplikovatelnými právními předpisy a objednatel se zavazuje zaplatit za poskytované služby cenu podle čl. III této smlouvy.

**II**

**Specifikace předmětu smlouvy**

1. Kategorie služeb servisu (maintenance) obsahuje:

* Přístup k Help desk a hot-line Zhotovitele
* Odstranění vad systému pit-FM formou opravy aplikační logiky nebo update (patches) binárních souborů jádra systému
* Upgrade SW (přechod na vyšší verze jádra aplikačního SW) – jednou ročně
* Prioritní reakce dodavatele na požadavky zákazníka na provedení služeb servisu a aplikační podpory
* Zvýhodněná cena služeb aplikační podpory

1. Kategorie služeb aplikační podpory (support) obsahuje:

* Kontroly běžných provozních stavů systému
* Správa uživatelů a uživatelských oprávnění
* Operativní konzultace pro uživatele systému
* Poradenství při tvorbě filtrů, reportů, pohledů na data, exportu / importu dat
* Úpravy SW malého rozsahu (změny stávající funkcionality)

1. Průběžná evidence mimořádných situací a úkolů v rámci podpory spuštění a uvedení systému pit-FM do rutinního provozu bude vedena v Help desk systému poskytnutém a provozovaném pro tento účel zhotovitelem
2. Podpora uživatelů objednatele je prováděna v rámci supportu:

* telefonem
* dálkovým přístupem přes Internet (protokol RDP, Netviewer Live-Support Online – zákaznický desktop)
* e-mailem
* v případě nutnosti řešení problému na místě instalace bude support po dohodě proveden v místě objednatele s úhradou cestovních nákladů

1. Provozní doba supportu

* Pracovní dny (pondělí – pátek) od 8:00 do 16:00.

1. Dodávky nad rámec supportu jsou považovány za předmět dalšího rozšiřování a rozvoje Díla dle odstavce I.1. Takovéto dodávky budou řešeny na základě písemné objednávky ze strany objednatele.
2. Pro předmět této smlouvy platí ustanovení článku VI Důvěrné informace a článku XI Licence Návazné smlouvy. Zejména, je-li součástí dodávek dle odstavce II.6 licencovaný software, podléhá tento licenčním ustanovením Návazné smlouvy.

**III**

**Cena**

1. Ceny za maintenance jsou stanoveny v Příloze č. 1.
2. Částka za maintenance je odvozena z ceny aktuálně provozovaných licencí a úprav aplikačního SW v rozsahu dle Přílohy č. 1. Částka za maintenance činí **8 400**,- Kč bez DPH za kalendářní měsíc, v členění 3 360,- Kč za Help Desk, hot-line a Bug Fix a 5 040,- Kč za Upgrade.
3. Cena za poskytování aplikační podpory (supportu) systému CAFM je účtována dle skutečně odpracovaných hodin objednaných a odsouhlasených přes HelpDesk se zvýhodněnou hodinovou sazbou 1 000,- Kč bez DPH,
4. Služby dalšího rozšiřování a rozvoje Díla nad rámec supportu dle odstavce II.6 budou účtovány v hodinové sazbě 1 500,- Kč/hod.
5. V případě poskytování supportu či služeb v rámci dodávek dle odstavce II.6 prováděných v místě objednatele nebo v místě objednatelem určeném budou vyúčtovány skutečné cestovní náklady, v případě nutnosti použít auto účtuje se sazba 9,- Kč /km.
6. Úprava ceny za maintenance: dojde-li v průběhu kalendářního roku v porovnání s aktuálním zněním Přílohy č. 1 ke změně počtu provozovaných licencí nebo rozsahu úprav aplikačního SW, bude nová cena za maintenance dle odstavců III.1, III.2 stanovena obdobným způsobem a potvrzena dodatkem ke smlouvě měnícím příslušně text této kapitoly a Přílohy č. 1. Změna ceny za maintenance je účinná k začátku následujícího období fakturace dle článku IV.
7. V případě, že zhotovitel bude odstraňovat vady Díla dodaného dle Návazné smlouvy, nebude objednateli účtovat žádné další poplatky nad rámec maintenance dle tohoto článku.
8. Inflační doložka: zhotovitel je oprávněn navýšit cenu poskytování aplikační podpory a servisu systému pit-FM o hodnotu kumulované meziroční inflace spotřebitelských cen, kterou pro přechozí roky stanovil Český statistický úřad. K tomuto navýšení může dojít nejdříve po 1 roce poskytování aplikační podpory a servisu za současného splnění podmínky, že kumulovaná inflace za roky uplynuvší od posledního navýšení ceny o inflaci bude větší než 2%

**IV**

**Platební podmínky**

1. Cenu za maintenance a support uhradí objednatel zhotoviteli bezhotovostně, převodem na bankovní účet uvedený v záhlaví této smlouvy.
2. Cena za maintenance bude vyúčtovávána čtyřikrát ročně vždy k 10. dni prvního měsíce tříměsíčního období poskytování maintenance a supportu systému pit-FM.
3. Cena za support dle skutečně odpracovaných hodin v předchozím období poskytování maintenance a supportu bude vyúčtována spolu s cenou za maintenance v následujícím období.
4. Na všechny platby prováděné podle této smlouvy zhotovitel vystaví a předá objednateli řádné daňové doklady opatřené veškerými zákonem požadovanými náležitostmi.
5. Splatnost daňových dokladů je dohodnuta na 21 dnů od data doručení.

**V**

**Doba plnění**

1. Zhotovitel se zavazuje provádět podporu software dle ust. článku II této smlouvy po dobu platnosti této smlouvy.
2. Podle této smlouvy se postupuje od data předání systému.

**VI**

**Odpovědnost za vady**

1. Zhotovitel zodpovídá za vady, jež má Dílo v době jeho předání (viz článek VII Návazné smlouvy) a za vady vzniklé nebo zjištěné později odpovídá, pouze pokud byly způsobeny porušením jeho povinností.
2. Zhotovitel neručí za správnost a úplnost dat vložených do informačního systému dodaného v rámci Díla, ani za případné škody mající původ v nesprávných či neúplných datech nebo vzniklé v souvislosti s nesprávným či zlomyslným užitím Díla.
3. Oprávněně reklamované vady je zhotovitel povinen bezplatně odstranit ve lhůtě do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení, případně, je-li tato lhůta nepřiměřená povaze vady, nebo není objektivně splnitelná, ve lhůtě dohodnuté k odstranění oprávněně reklamované vady.

**VII**

**Závazky objednatele a zhotovitele**

1. Objednatel je povinen vynaložit součinnost při řešení provozních stavů a mimořádných situací systému (dále jen incidentů), zejména poskytnout veškeré informace, které jsou nutné k vyřešení problému, včetně prostředí a konfigurace softwarových i hardwarových zařízení a zajistit v případě potřeby součinnost zúčastněných třetích stran. Zhotovitel není v prodlení s plněním dle této smlouvy v případě, kdy mu nebyla poskytnuta odpovídající součinnost ze strany objednatele, případně třetí strany.
2. Objednatel je povinen připravit podklady a zhotoviteli umožnit přístup na místo zhotovení Díla v rozsahu nutném pro řádné provedení předmětu smlouvy. Termíny i obsah podkladů budou dohodnuty operativně ke každému jednotlivému případu. Zhotovitel není v prodlení s plněním dle této smlouvy v případě, kdy mu nebyly poskytnuty odpovídající podklady ze strany objednatele.
3. Objednatel umožní zhotoviteli za účelem plnění této smlouvy vzdálený přístup k ICT infrastruktuře vyhrazené pro implementaci systému pit-FM protokolem FTP a RDP, popřípadě jiným způsobem umožňujícím vzdálený přístup.
4. Objednatel zajistí v rámci vlastní infrastruktury a ve vlastní režii zálohování a archivaci databází a datových souborů dodaných v rámci Díla a produkovaných software, který byl v rámci Díla dodán. Zhotovitel neručí za ztrátu nebo poškození dat a datových souborů dodaných v rámci Díla nebo produkovaných software, který byl v rámci Díla dodán.
5. Zhotovitel oznámí prostřednictvím Help desk systému objednateli v rámci reakční doby dle následujícího odstavce očekávaný termín řešení a případně stav rozpracovanosti incidentu.
6. Reakční doba next business day: zhotovitel zahájí řešení incidentu nejpozději první pracovní den následující po dni nahlášení incidentu.
7. Doba řešení incidentu: pokud nebude v jednotlivých případech dohodnuto jinak (viz odstavec VI.4), zhotovitel vyřeší incident nejpozději do 5 pracovních dnů od zahájení řešení.

**VIII**

**Sankční ustanovení**

1. V případě prodlení objednatele se zaplacením jakéhokoliv daňového dokladu dle této smlouvy je zhotovitel povinen na tuto skutečnost objednatele písemně upozornit. Pokud objednatel do 5 pracovních dní neuhradí dlužnou částku, po prokazatelném písemném upozornění, má Zhotovitel nárok na úrok z prodlení ve výši 0,02% z dlužné částky za každý den prodlení.
2. V případě nesplnění reakční doby dle článku VII, je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1% z měsíční částky za maintenance za každý den prodlení.
3. Způsobí-li zhotovitel objednateli škodu, vzniká objednateli nárok na náhradu škody vedle smluvní pokuty. Zhotovitel neručí za škody vzniklé z důvodu, že objednatel při využívání Díla nepostupoval podle manuálu dodavatele, vložil do systému nesprávná data, popřípadě svým chováním znemožnil správnou funkci Díla.
4. V případě porušení ustanovení o důvěrnosti informací dle článku VI Návazné smlouvy má poškozená smluvní strana nárok na smluvní pokutu ve výší 50 000,- Kč.
5. Výše smluvní pokuty i úroků z prodlení se může maximálně rovnat hodnotě předmětného plnění v daném měsíci.

**IX**

**Platnost smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

**X**

**Změny smlouvy, odstoupení, ukončení**

1. Tuto smlouvu lze změnit pouze číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Toto ujednání se týká zejména podnětu k omezení rozsahu předmětu smlouvy nebo k jeho rozšíření nad rámec této smlouvy.
2. Tuto smlouvu lze ukončit výpovědí objednatele i zhotovitele s tříměsíční výpovědní lhůtou, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po měsíci, kdy byla doručena písemná výpověď druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, jestliže Zhotovitel bezdůvodně přeruší poskytování služeb maintenance a supportu a nezahájí je ani po výzvě v přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem.
4. Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případech, kdy:

* Objednatel nezajistí zhotoviteli podmínky pro řádný výkon jeho činností podle této smlouvy a tuto skutečnost nenapraví ani po písemném upozornění v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté mu zhotovitelem,
* Objednatel je v prodlení se zaplacením jakéhokoliv daňového dokladu dle této smlouvy delším než jeden měsíc.

1. V případě ukončení smluvního vztahu jsou smluvní strany povinny uhradit si navzájem účelně vynaložené náklady spojené s plněním této smlouvy a případnou náhradu vzniklé škody.

**XI**

**Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom exempláři.
2. Nevynutitelnost nebo neplatnost kteréhokoli článku, odstavce, pododstavce nebo ustanovení této smlouvy neovlivní vynutitelnost nebo platnost ostatních ustanovení této smlouvy. V případě, že jakýkoli takovýto článek, odstavec, pododstavec nebo ustanovení by mělo z jakéhokoli důvodu pozbýt platnosti (zejména z důvodu rozporu s aplikovatelnými zákony a ostatními právními normami), provedou smluvní strany konzultace a dohodnou se na právně přijatelném způsobu provedení záměrů obsažených v takové části smlouvy, jež pozbyla platnosti.
3. V případě vyšší moci je každá strana zproštěna svých závazků z této smlouvy a jakékoli nedodržení (celkové nebo částečné) nebo prodlení v plnění jakéhokoli ze závazků uloženého touto smlouvou kterékoli ze smluvních stran, bude tolerováno a tato strana nebude odpovědná za škody nebo jinak, pokud takovéto nedodržení nebo prodlení bude přímým nebo nepřímým důsledkem některé z příčin uvedených níže.
4. Za vyšší moc se považují zejména živelné události, svévolné jednání třetích osob, povstání, pouliční bouře, stávky, pracovní výluky, bojkotování práce, obsazení majetku důležitého pro plnění povinností vyplývajících z této smlouvy, rušení pracovního pořádku, války (vyhlášené i nevyhlášené), změna politické situace, která vylučuje nebo nepřiměřeně ztěžuje výkon práv a povinností z této smlouvy nebo jakákoli jiná podobná příčina.
5. Pokud nebylo v této smlouvě ujednáno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající a vznikající platným právním řádem ČR.
6. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední z obou smluvních stran.
7. Oprávnění zástupci smluvních stran prohlašují, že si smlouvu přečetli a její text odpovídá pravé a svobodné vůli smluvních stran. Na důkaz toho připojují své podpisy.
8. Přílohy smlouvy:

|  |  |
| --- | --- |
| Příloha č. 1: | Rozsah a cena maintenance SW |

|  |  |
| --- | --- |
| V Ostravě dne …………………….. | V Ostravě dne …………………….. |
| …………………………………………………  Za zhotovitele | ………………………………………………………..  Za objednatele |
| Petr Klement, jednatel společnosti  pit Software s.r.o. | Mgr. Pavel Csank, předseda představenstva |

# Příloha č. 1

## Rozsah a cena maintenance SW

Částka za maintenance (servis ASW) je stanovena jako 18% ročně (1,5% měsíčně) z ceny licencí a úprav aplikačního SW v rozsahu dle tabulky níže.

Výpočet ceny za maintenance SW se provádí z ceníkových cen licencí SW a zákaznických úprav systému pit-FM před uplatněním slev na cenu licencí.

Takto vypočtená cena maintenance je v tomto speciálním případě snížena o projektovou slevu ve výši 30%.

**Stanovení ceny maintenance:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID** | **Položka** | **Počet jedn.** | **Ceníková cena**  **Kč bez DPH** |
| **1.** | **Licence SW** |  | **758 900** |
| **1.1.** | **Prostředí pit** |  |  |
| 1.1.1. | pit-FM desktop klient, plná verze | 3 ks | 324 000 |
| 1.1.2. | pit-FM desktop klient, plná verze | 1 ks | 21 600 |
| 1.1.3. | pit-FM SOA server 10 concurrent user | 1 ks | 132 300 |
| **1.2.** | **Aplikační moduly (multilicence)** |  |  |
| 1.2.1. | Pasportizace a evidence majetku | 1 ks | 27 000 |
| 1.2.2. | Správa úkolů / zakázek (údržba) | 1 ks | 40 000 |
| 1.2.3. | Správa nájemních vztahů | 1 ks | 40 000 |
| 1.2.4. | Klíčové hospodářství | 1 ks | 20 000 |
| 1.2.5. | Energetický management | 1 ks | 30 000 |
| 1.2.6. | Interface k externím systémům: Pohoda, | 1 ks | 20 000 |
| **1.3.** | **pit-Mobile (multilicence)** |  |  |
| 1.3.1. | pit-Mobile řízení požadavků | 1 ks | 52 000 |
| 1.3.2. | pit-Mobile řízení zakázek | 1 ks | 52 000 |
|  |  |  |  |
| **2.** | **Zákaznické úpravy aplikačních modulů** |  | **36 000** |
| 2.1. | Spolupráce s externími systémy: Pohoda | 24 hod | 36 000 |
|  | **Měsíční maintenance – základ** |  | **11 924** |
|  | Měsíční maintenance – projektová sleva |  | 3 524 |
|  | **Měsíční maintenance – projektová cena** |  | **8 400** |

**Projektová cena maintenance systému pit-FM ve výše uvedeném rozsahu činí 8 400,- Kč bez DPH za měsíc.**