

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

č. Cis 1-001/2017

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I.

Smluvní strany

Ing. Jiří Novák - UNDESK s.r.o. se sídlem Z.M.Kuděje 578, 584 01 Ledec nad Sázavou
IČO: 27469441, DIČ CZ27469441,
spisová značka C 20847 vedená u Krajského soudu v Hradci Králové
zastoupená: jednatelem společnosti Ing. Jiřím Novákem
bankovní spojení: KB Ledec nad Sázavou, číslo účtu 78-7995100297/0100
(dále jako „**poskytovatel**“)

a

Národní památkový ústav

se sídlem 118 01 Praha 1 – Malá Strana, Valdštejnské náměstí 3/162,
státní příspěvková organizace, IČO: 75032333, DIČ CZ75032333,
zastoupená: Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou
(dále jako „**objednatel**“)
společně dále jen "smluvní strany"

II.

Účel smlouvy

Účelem smlouvy je zajištění bezporuchového chodu software CastIS (dále také jen „software“) na všech pracovištích objednatele formou poskytování zákaznické a technické podpory. Smluvní strany v souvislosti s touto smlouvou konstatují, že objednatel má k software časově neomezenou výhradní licenci k užívání v souladu s účelem této smlouvy a v rozsahu dle čl. 1 odst. 1.1 licenční smlouvy č. 32/302/2011 ze dne 23. 3. 2011, ve znění dodatku č. 1 licenční smlouvy ze dne 27. 3. 2014.

III.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění je technická a zákaznická podpora provozu a užívání software CastIS u objednatele. Pojmem „software CastIS“ se pro účely této smlouvy rozumí veškeré programové vybavení (tj. včetně databází apod.) potřebných pro

bezproblémový a bezpečný provoz centrální i případných lokálních evidencí vedených v aplikaci CastIS u objednatele.

2. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této smlouvy bude objednateli poskytovat následující služby:
 - a) Podpora uživatelů software CastIS (hot-line) prostřednictvím telefonu a e-mailu v pracovních dnech v době mezi 8:00 a 17:00
 - b) Zajištění servisu software CastIS, tj. odstraňování vad a řešení chybových stavů software CastIS
 - c) Zajištění správy a průběžné údržby (úpravy konfigurace apod.) software CastIS
 - d) Proškolení a doškolení uživatelů, spolupráce s IT pracovníky objednatele při instalaci, konfiguraci, zálohování a dalších běžných činnostech spojených s provozem software CastIS
 - e) Řešení anomálií při instalacích software CastIS na různé operační systémy a jejich verze
 - f) Metodická podpora při zpracovávání obrazové a multimediální dokumentace
 - g) Vyhodnocování a zpracovávání uživatelských požadavků, budování databáze častých uživatelských dotazů
 - h) Úprava a vývoj software CastIS na základě požadavků objednatele (poskytovatel vždy předem poskytne předpokládaný odhad hodin, které budou vynaloženy na plnění požadavku objednatele dle čl. III odst. 2 písm. h)
 - i) Zajištění aktualizace (upgrade) na novější verze software CastIS v návaznosti na provedené a objednatel schválené zadání v souladu s čl. III. odst. 2 písm. h) této smlouvy

IV.

Místo plnění

1. Místem plnění jsou dle této smlouvy všechna pracoviště objednatele, nebo další objednatelem určená místa (např. datová centra), kde je pro účely užívání objednatelem instalován nebo používán software CastIS.
2. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce probíhat prostřednictvím vzdálené správy nebo v místě instalace a používání software.

V.

Garance doby servisního zásahu a čas plnění

1. Poskytovatel zahájí řešení požadované služby dle čl. III. odst. 2. písm. b) až f) nejpozději do 8 hodin od nahlášení požadavku určeným pracovníkem objednatele.

Stejná lhůta platí i pro případ, kdy dojde ke zjištění vady či chybového stavu přímo poskytovatelem – o tomto zjištění je poskytovatel povinen neprodleně objednatele informovat.

2. Zahájením řešení služby se rozumí podle povahy přímo poskytnutí služby nebo stanovení dalšího postupu pro realizaci služby.
3. V případě úplného výpadku provozu software CastIS nebo poškození databází je poskytovatel povinen zajistit odstranění závady do 48 hodin od nahlášení požadavku. V ostatních případech zajistí poskytovatel dokončení realizace požadavku do 72 hodin od nahlášení požadavku, nesjednají-li si smluvní strany písemně jiný termín.
4. Uvedené časové údaje platí v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. Služby objednané mimo uvedenou dobu se považují za objednané v 8:00 hod. následujícího pracovního dne.

VI.

Smluvní cena

1. Paušální měsíční platba za služby dle čl. III. činí 38 000,- Kč/měsíc (slovy: třicet osmtisíc Kč za měsíc). Tato paušální částka zahrnuje služby uvedené v čl. III. odst. 2. v následujícím rozsahu:
 - služby uvedené pod body a), f) a g) v časově neomezeném rozsahu
 - služby uvedené pod body b), c), d), e) a zajišťované prostřednictvím vzdálené správy v celkovém rozsahu 20 hodin měsíčně
 - služby uvedené pod body b), c), d), e) a zajišťované přímo v místě instalace nebo používání v celkovém rozsahu 5 hodin měsíčně
 - služby uvedené pod bodem h) v celkovém rozsahu 5 hodin měsíčně, přičemž v tomto případě je možno převádět nevyčerpané hodiny v rámci daného měsíce do měsíce dalšího, a to pouze v rámci jednoho kalendářního roku (tj. celkem je zahrnuto v paušální ceně poskytování dané služby v rozsahu 60 hodin ročně).
2. V případě požadavku na plnění služeb uvedených v čl. III. nad rámec plnění zahrnutého ve výše uvedené paušální platbě, je poskytovatelem garantována cena za jednu hodinu práce ve výši 800,- Kč, zahrnující veškeré související výlohy, výdaje a náklady (cestovné apod.). Takové práce budou vždy předmětem samostatné písemné objednávky vystavené objednatelem. Celkový rozsah takto objednaných prací nepřesáhne za celou dobu trvání smlouvy 600 hodin.
3. Celková cena za plnění této smlouvy, tj. za plnění služeb dle čl. III. této smlouvy, nepřesáhne výši 1 848 000,- Kč. Celková cena je sjednána jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná.
4. Všechny výše uvedené částky jsou konečné a jsou garantovány jako neměnné po celou dobu účinnosti smlouvy. Poskytovatel nemá zákonnou povinnost platit DPH. V případě, že se v budoucnu Poskytovatel stane plátcem DPH, jsou všechny platby dle této smlouvy uvedeny včetně DPH.

VII. Platební podmínky

1. Fakturace bude probíhat vždy k poslednímu dni daného kalendářního měsíce.
2. Faktura za paušální platbu dle čl. VI. odst. 1. bude obsahovat paušální měsíční částku. Faktura za služby provedené nad rámec 5 hodin měsíčně podle čl. VI. odst. 2 bude obsahovat popis provedených prací, počet odpracovaných hodin, místo výkonu práce a kalkulaci.
3. Splatnost faktury je 21 dní ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli.
4. Daňový doklad musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu dle příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, dále musí splňovat smlouvou stanovené náležitosti, jinak je objednatel oprávněn jej vrátit s tím, že poskytovatel je poté povinen vystavit nový s novým termínem splatnosti. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou.
5. Pro případ prodlení objednatele se splatností faktur uhradí objednatel poskytovateli zákonný úrok.
6. V případě prokázaného nedodržení termínů uvedených v čl. V. této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně poskytovatele je tento povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
7. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není vedena v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel. V případě porušení některé z těchto povinností je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.
8. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet jeho správce daně, jestliže poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění vedena v registru nespolehlivých plátců DPH.

VIII.

Záruka za vady zboží a jakost poskytovaných služeb

1. Kvalita služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na hardware i programové vybavení. Poskytovatel se zavazuje provádět služby řádně a včas, s potřebnou odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, ve formě stanovené touto smlouvou a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
2. Odstranění závad, které nejsou službami podle čl. III. této smlouvy, bude poskytovatelem provedeno bezplatně bez zbytečného odkladu.
3. Poskytovatel neručí za vady, které objednatel způsobí neoprávněnými zásahy do software.

IX.

Pravidla vzájemné komunikace

1. Kontaktní osoby objednatele jsou: pro věcné záležitosti týkající se evidence mobiliárních fondů vedoucí odboru evidence a dokumentace generálního ředitelství (dále jen „GnŘ“) NPÚ, krizova.alexandra@npu.cz; pro technické záležitosti vedoucí odboru informatiky generálního ředitelství NPÚ, volfik.petr@npu.cz.
2. Kontaktní osoba poskytovatele: Ing. Jiří Novák, novak@castis.cz, tel. 603 526 189.
3. Objednatel je povinen vady oznámit poskytovateli bez zbytečného odkladu telefonicky nebo e-mailem na uvedené číslo a adresu. Hlášení vady musí obsahovat kontaktní údaje osoby, která vadu zjistila, datum a čas zjištění závady a její popis.
4. Kontaktní osoby je možné písemně jednostranně změnit.

X.

Úprava a vývoj systému

1. Úpravu a vývoj software CastIS dle čl. III. odst. 2 h) této smlouvy (dále též “upgrade systému”) bude vždy iniciovat vedoucí odboru informatiky GnŘ NPÚ. Upgrade systému nemohou objednávat jednotlivá pracoviště objednatele. Případné požadavky z jednotlivých pracovišť objednatele shromáždí poskytovatel, vyhodnotí je a předloží vedoucímu odboru informatiky GnŘ NPÚ.
2. Na základě takto zpracovaného a schváleného zadání ze strany objednatele předá poskytovatel objednateli písemnou nabídku, kterou objednatel projedná a pokud ji

schválí, vystaví poskytovateli závaznou písemnou objednávku v dohodnutém rozsahu podepsanou oprávněnou osobou objednatele.

XI.

Platnost smlouvy, výpověď a odstoupení od smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu 3 let.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 4. 2017.
3. Tuto smlouvu je možné písemně vypovědět i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Od této smlouvy je možné písemně odstoupit za podmínek stanovených v § 2001 a násl. občanského zákoníku. Za podstatné porušení smlouvy závažným způsobem, při kterém je dotčená smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit, smluvní strany pokládají zejména:
 - a) nezaplacení smluvní ceny objednatelem do 14 dnů ode dne splatnosti po předchozí písemné výzvě zhotovitele
 - b) porušení poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy
5. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu pro následující rok, která je nezbytná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.
6. Dále je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že vůči majetku poskytovatele bude vedeno insolvenční řízení, které bylo zahájeno důvodně, nebo poskytovatel vstoupí do likvidace.
7. Odstoupení je účinné druhým dnem následujícím po dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.
8. Ukončení smlouvy je dále možné na základě vzájemné písemné dohody obou smluvních stran.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel se zavazuje k povinnosti mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností dle této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení této smlouvy.
2. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti definované v této smlouvě, je povinen zhotovitel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ.

3. Tato smlouva podléhá uveřejňovací povinnosti dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění zajistí objednatel. Zhotovitel dále bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží objednatel a jedno vyhotovení obdrží poskytovatel.
5. Smlouva je vyhotovena dle českého práva, kterým se řídí všechny případné spory z ní vyplývající. Pro jejich řešení platí soudní příslušnost podle občanského soudního řádu. Záležitosti v této smlouvě výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem (zákon č. 89/2012 Sb.) a autorským zákonem (zákon č. 121/2000 Sb., v platném znění).
6. Smluvní strany dále potvrzují, že tato smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a že vzájemné plnění dle této smlouvy není v hrubém nepoměru.
7. Smlouvu lze měnit pouze písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

V Praze dne

V Ledči nad Sázavou dne 20. 3. 2017

.....

za objednatele

Ing. arch. Naděžda Goryczková
generální ředitelka

.....

za poskytovatele

Ing. Jiří Novák – UNDESK s.r.o.