

Smlouva o poskytování služeb technické podpory CityWare

Označení objednatele: MUHO-SML/260/2021 Označení poskytovatele: STP/CW/Holice

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: **Město Holice**
Sídlo: Holubova 1
534 01 Holice

Zástupce organizace: **Mgr. Ondřej Výborný, DiS.**
starosta

IČ: 00273571
DIČ: -

Bankovní spojení: KB Holice, a.s.
Číslo účtu: 19-1628561/0100

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

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

Zástupce organizace: **Ing. Robert Matulík**
jednatel

IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 500069362/0800

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 3.3.2008 Smlouvu o poskytování služeb technické podpory projekt ÚAP č. TP/ÚAP/Holice, následně byl dne 25.1.2011 uzavřen Dodatek č. 1 k této smlouvě, dne 12.7.2012 byl uzavřen Dodatek č. 2 k této smlouvě, dne 19.4.2013 byl uzavřen Dodatek č. 3 k této smlouvě, dne 29.5.2013 byl uzavřen Dodatek č. 4 k této smlouvě, dne 21.1.2014 byl uzavřen Dodatek č. 5 k této smlouvě, dne 27.1.2015 byl uzavřen Dodatek č. 6 k této smlouvě, dne 15.12.2015 byl uzavřen Dodatek č. 7 k této smlouvě, dne 28.8.2017 byl uzavřen Dodatek č. 8 k této smlouvě a dne 19.6.2019 byl uzavřen Dodatek č. 9 k této smlouvě.

Dále smluvní strany uzavřely dne 29.7.2005 Smlouvu o poskytování služeb podpory k programovému vybavení č. TP/ISM/Holice a následně byl dne 25.6.2007 uzavřen Dodatek č. 1 k této smlouvě

Za účelem zpřehlednění výše uvedených smluv a všech jejich dodatků se smluvní strany dohodly na uzavření této smlouvy, která plně nahrazuje původní texty výše uvedených smluv včetně všech jejich dodatků a příloh.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k aplikacím informačního systému CityWare (dále jen „IS“) provozovaných u objednatele. Specifikace IS je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

1.1. Služby paušální technické podpory

- Provádění změn IS vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně distribuce upraveného IS. Distribuce upraveného IS 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 IS provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů.
- Elektronická distribuce nových verzí IS elektronicky při nepřetržitém odběru systémové roční podpory.
- Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 2.
- Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 3.

IV. Cena

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



- 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 objednateli oznámena písemně nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.
- 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 IS bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši 1/4 celkové roční částky sjednané dle čl. IV., odst. 1., a to vždy nejpozději k patnáctému dni uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným

plněním k prvnímu dni tohoto období. První platba bude k 1.11.2021 za měsíce listopad a prosinec 2021 v poměrné části za uvedené měsíce.

1. 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: hwkbrgj.
2. 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

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze IS (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na IS dodaný poskytovatelem.
4. 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.
5. 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 IS) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli do 7 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.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku IV., odst. 6., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky.
8. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Specifikace IS
 - Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 3 - Podmínky poskytování služby HelpDesk

V Pardubicích dne:
Za poskytovatele:

V Holicích dne:
Za objednatele:

elektronicky podepsal

elektronicky podepsal

Ing. Robert Matulík
jednatel

Mgr. Ondřej Výborný
starosta

Příloha č. 1 – Specifikace IS

Komponenta	TP ročně se započtenou inflací bez DPH (Kč)	DPH 21% (Kč)	TP ročně se započtenou inflací s DPH (Kč)
Spisová služba se slevou	████████	████████	████████
Subsystém obyvatelstva a ÚIR CityWare.NET Registr obyvatel	████████	████████	████████
CityWare.NET Volby			
CityWare.NET RÚIAN			
Příjmy	████████	████████	████████
Psi			
Komunální odpad			
Vymáhání			
Identity management	████████	████████	████████
Vidimace a legalizace	████████	████████	████████
GeoStore V6 - 1 licence	████████	████████	████████
Spisová služba vazba na RŽP	████████	████████	████████
Elektronická podatelna	████████	████████	████████
Smlouvy a vazba na ISRS	████████	████████	████████
PoplWS (zobrazení údajů z Příjmy/KO, Psi na webu Pragodata)	████████	████████	████████
Matrika	████████	████████	████████
InfoKN	████████	████████	████████
SSL vazba na elektronickou úřední desku	████████	████████	████████
QR kód (upozornění na nedoplatek)	████████	████████	████████
PoplWS_QR kód na web stránkách	████████	████████	████████
Celkem TP ročně se započtenou inflací do 31.10.2021	████████	████████	████████

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny Po a ST v době od 8:00 do 16:00 hod., Út, ČT a Pá v době od 8.00 do 14.30 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k IS:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití IS
 - konkrétní konzultace související s nastavením IS (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. 3 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

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.