

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

Označení objednatele: 829/00/R/21
Označení poskytovatele: STP/2021/1/Havířov

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

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

statutární město Havířov

Svornosti 1

736 01 Havířov - Město

Zástupce organizace:

Ing. arch.

vedoucí odboru územního rozvoje Magistrátu města
Havířova

ID datové schránky:

7zhh6tn

IČ:

00297488

DIČ:

CZ00297488

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s. Karviná

Číslo účtu:

27-1721604319/0800

není zapsán v obchodním rejstříku
(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.

Čechovo nábřeží 1790

530 03 Pardubice

Zástupce organizace

Ing.

jednatel společnosti

ID datové schránky:

wyx77xh

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu:

500069362/0800

zapsán 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. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k produktu WebPortál (dále jen „WP“) provozovanému u objednatele.

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn WP vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. 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 WP provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů,
- b) elektronická distribuce nových verzí WP,
- c) služba HelpDesk pro oprávněné osoby WP pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1),
- d) služba Hot-line pro oprávněné osoby WP pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 1).

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu, úpravy a konzultace

- provedení instalace a konfigurace WP
- provedení transformace a migrace digitálních dat
- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti WP
- odborné konzultace k problematice WP

B: Systémová infrastrukturní podpora

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

C: Školení uživatelů.

III. Cena

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

Cena bez DPH	16 000,00 Kč
DPH 21%	3 360,00 Kč
Cena včetně DPH	19 360,00 Kč

2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2. této smlouvy požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 2 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. 2.

4. Počínaje dnem 1. 1. 2022 je poskytovatel oprávněn upravovat 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. O změně cen je poskytovatel povinen objednatele neprodleně písemně informovat nejméně 14 dní před prvním uplatněním upravené ceny.

5. 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., o dani z přidané hodnoty, v platném znění.
6. Příslušná sazba DPH bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění.

IV. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel nemá v průběhu plnění smlouvy nárok na zálohy ze strany objednatele.
2. Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1 této smlouvy 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši ¼ roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1. této smlouvy vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba bude za kalendářní čtvrtletí následující po měsíci předání WP do rutinního provozu. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, bude první platba vyúčtována jako poměrná část čtvrtletní částky.
3. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
4. 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 30 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli. Přednostně bude faktura objednateli doručena do jeho datové schránky objednatele: 7zhh6tn.
5. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat číslo smlouvy a rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. 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. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze WP (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na WP dodanou 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. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele. 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 nejpozději po podpisu této smlouvy.

VI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku II. této smlouvy, zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. této smlouvy za každý započatý den prodlení.

- b) V případě prodlení objednatele s placením byť části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 3. této smlouvy zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění poskytovateli smluvní pokutu v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení.

VII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu předávacích protokolů:
ve věcech smluvních:
Ing. arch. K. tel.: 596 803 270, email: l@havirov-city.cz
ve věcech organizačně-technických:
Ing. tel.: 596 803 272, email: l@havirov-city.cz
2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
Ing. tel.: 466 024 130, email: @geovap.cz
3. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k WP) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli nejdéle do 7 dnů od podpisu této smlouvy.
4. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
5. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

VIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
3. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Toto ustanovení neplatí pro případ uvedený v čl. VII odst. 4. této smlouvy, u kterého při jeho změně postačí písemné oznámení způsobem uvedeným v čl. VII odst. 4 této smlouvy.
5. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli za nápadně nevýhodných podmínek, a že souhlasí s jejím obsahem, což stvrzují svými podpisy.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel jedno vyhotovení.
7. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva bude vedena v evidenci smluv Magistrátu města Haviřova. Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené ve smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
8. Strany smlouvy se dohodly na tom, že tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvní stranou, která ji podepisuje jako druhá v pořadí, tj. dnem uzavření.
9. Celý text této smlouvy, její případné dodatky či dohoda o ukončení tohoto smluvního vztahu budou uveřejněny v Registru smluv vedeného podle 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. Zveřejnění zajistí objednatel.
10. Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1 Specifikace služeb SLA a Podmínky poskytování služby
HelpDesk a hot-line GEOVAP
Příloha č. 2 Ceník prací

V Pardubicích dne: 27.10.2021

Za poskytovatele:

GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790 5
530 03 Pardubice

jedenatel

V Haviřově dne: 8.11.2021

Za objednatele:

vedoucí odboru územního rozvoje

STATUTÁRNÍ MĚSTO HAVÍŘOV
MAGISTRÁT MĚSTA
odbor územního rozvoje -2-

Příloha č. 1 – Specifikace služeb SLA a Podmínky poskytování služby HelpDesk

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.	16 hod.
střední	do 16 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatel 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.

Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

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 objednatel 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 smlouvy o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy 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) objednatel z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením запиše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatel nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatel na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII. této 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 objednatel.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k WP:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití WP
 - konkrétní konzultace související s nastavením WP (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 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 2 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověření pracovníci poskytovatele:

Ing. _____, tel.: 721 622 372, email: _____@geovap.cz

Příloha č. 2 - Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu, úpravy a konzultace	1 250,00 Kč/hod.	262,50	1 512,50 Kč/hod.
B: Systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1 815,00 Kč/hod.
C: Školení pro max. 2 osoby v prostorách objednatele	2 500,00 Kč/hod.	525,00	3 025,00 Kč/hod.
C: Školení pro 3 a více osob v prostorách objednatele nebo provedené vzdáleně	individuální		

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) 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.

