

Smlouva o servisu, technické podpoře a metodickém vedení k ekonomickému informačnímu systému

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

I. Smluvní strany

Uživatel:

Město Jeseník

se sídlem: Masarykovo nám. 167/1, 790 01 Jeseník

zastoupená: Mgr. Zdeňkou Exelovou, vedoucí odboru tajemníka

osoby oprávněné k podpisu smlouvy: Mgr. Zdeňka Exelová

zmocněnec pro jednání technická:

bankovní spojení: Komerční banka, a.s. – expositura Jeseník

č. účtu: 19-1520-841/0100

IČO: 00302724

DIČ: CZ00302724

a

Poskytovatel:

EG – Expert, s.r.o.

se sídlem: Náchodská 24, 541 03 Trutnov 3

zastoupená: Ing. Petrem Šnytou, MBA, jednatelem společnosti

osoby oprávněné k podpisu smlouvy:

Ing. Petr Šnyta, MBA, jednatel

zmocněnec pro jednání technická:

Ing. Hana Štiková, Ph.D.

bankovní spojení: Raiffeisenbank, a.s. Trutnov

č. účtu: 777777775/5500

IČ: 25268031

DIČ: CZ25268031

Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474

uzavírají tuto smlouvu o servisu, technické podpoře a metodickém vedení ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV (dále jen „smlouva“):

II. Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje pro Uživatele provádět od 1.11. 2021 servis, technickou podporu a metodické vedení při provozu ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV (dále EIS NAV) pro potřeby Uživatele.

Rozsah poskytovaných služeb je uveden v Příloze č. 1.

III. Povinnosti Poskytovatele

1. Zřídit na svém pracovišti Hot Line v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 (telefonní číslo 499 735 021). Konzultace prostřednictvím této služby jsou hrazeny v rámci paušálního poplatku. Dále poskytovat službu HelpDesk, která umožňuje zasílání požadavků v elektronické podobě přes internet pomocí zpřístupněné webové aplikace.
2. Zajistit podle potřeb Uživatele proškolení pracovníků, konzultace u Uživatele a další služby podle této smlouvy.
3. Zabezpečit disponibilitu svých pracovníků pro odstranění nahlášených závad a rozvoj provozovaného IS dle požadavků Uživatele v podobě dílčích zakázek. Zabezpečení servisu se vztahuje na všechna pracoviště Uživatele.

Závady se dělí na:

Závažné poruchy, kdy celý systém nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je Poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne. Za odstranění poruchy se považuje i jakékoliv dočasné náhradní řešení. V tom okamžiku se závada převádí do kategorie „Malé závady“. Doba běží od nahlášení poruchy. Přijetí je Poskytovatel povinen nejpozději do 2 hodin v rámci pracovního dne potvrdit pracovníkem Poskytovatele. Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.

Malé závady, kdy je narušena dílčí funkce některého modulu, ale je možno ho provozovat, je Poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit závadu nejpozději do pěti pracovních dnů následujících po nahlášení závady.

Výše uvedené termíny platí, nebyl-li dohodnut s Uživatelem individuální termín servisního zásahu.

IV. Součinnost Uživatele

1. Uživatel je povinen spolupracovat s Poskytovatelem při vytváření a plnění plánu prací a poskytnout mu potřebné podklady.
2. Uživatel umožní vstup pracovníkům Poskytovatele na vymezené pracoviště v areálu na dobu nezbytně nutnou, při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci.
3. Uživatel zajistí Poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem. Zabezpečí rovněž ze své strany vzdálený kontrolovaný přístup pro Poskytovatele přes VPN.
4. Uživatel bude požadavky na Opravy / Úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem (přes HelpDesk nebo objednávkou).

V. Ceny

1. Poplatek za služby dle Přílohy č. 1 část A (Primární podpora) činí: 18.000,- Kč za jedno kalendářní čtvrtletí.
2. Služby realizované na základě dílčích objednávek nebo požadavků Uživatele dle Přílohy č. 1 část B (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:

Hodina servisních prací	1.500,- Kč/hod.
Poplatek za jednoho účastníka a den školení	1.000,- Kč/účastník/den
Cestovné	12,- Kč/km
3. Ostatní náklady Poskytovatele (ubytování atd.), spojené s plněním plánu prací, konzultací a školení, budou účtovány podle skutečných nákladů. Limit těchto nákladů musí být odsouhlasen zástupcem Uživatele v předstihu nebo zohledněn v ceně samostatné zakázky. Dílčí vývojové zakázky v rámci této smlouvy budou řešeny na bázi dílčích zadání a fakturovány rovněž podle předem dohodnutého rozsahu.
4. V případě reklamací předaného díla je servisní zásah bezplatný.
5. Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH.

VI. Platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel vyfakturuje cenu plnění dle Přílohy č.1 část A vždy na začátku příslušného kalendářního čtvrtletí. Jen poprvé za měsíce listopad a prosinec 2021 bude fakturováno 12.000,- Kč (+ příslušné DPH) k 30.11.2021.
2. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel vyfakturuje cenu plnění dle Přílohy č.1 část B vždy ke konci příslušného kalendářního čtvrtletí do 15 dnů od jeho uplynutí.
3. Jednotlivé zásahy a plnění zadání vývojových prací budou fakturovány podle skutečného rozsahu na základě Uživatelem podepsaného zakázkového listu s předávacím protokolem.
4. Lhůta splatnosti faktury je 14 kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury.

VII. Kontaktní osoby – výzva k zahájení činnosti

1. Výzva Uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím kontaktních osob.
2. Převzetím výzvy se rozumí převzetí telefonického sdělení kontaktní osobou Poskytovatele nebo potvrzení požadavku v aplikaci HelpDesk.

Kontaktní osoby Uživatele:

Jméno	E-mail	Telefon
Radek Dutka	radek.dutka@mujes.cz	727 807 092

Kontaktní osoby Poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon
Ing. Hana Štiková, Ph.D.	hana.stikova@egexpert.cz	731 186 413

VIII. Ochrana osobních údajů

1. V rámci plnění dle předmětu této smlouvy může dojít k přístupu, respektive zpracování osobních údajů, jichž je Uživatel správcem a zpracovatelem ve smyslu příslušné právní ochrany osobních údajů (GDPR) a Poskytovatel je v pozici dalšího zpracovatele.
2. Správce poskytne zpracovateli přístup k osobním údajům v rozsahu nezbytném pro plnění služeb dle předmětu díla a stanoví pravidla pro práci s nimi a je zodpovědný za ochranu práv subjektů daných údajů.
3. Zpracovatel je povinen zajistit plnění právních, technických a organizačních pravidel správce, aby taková opatření byla vždy vhodná a přiměřená pro zamezení zničení, ztráty, pozměňování, neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněného přístupu k nim.
4. Poskytovatel prohlašuje, že má nastaveny vlastní interní procesy v souladu s požadavky Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (GDPR) a odpovídá Uživateli za škody způsobené jejich nedodržením.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Ve všem ostatním, co není v této smlouvě výslovně upraveno, platí ustanovení občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., v platném znění.
2. Případné změny smlouvy musí být projednány oběma stranami a písemně doloženy číslovanými dodatky ke smlouvě.
3. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky plynoucí z této smlouvy na své případné právní nástupce. V této věci se zavazují k poskytnutí vzájemné součinnosti, stejně jako v případě ukončení smluvního vztahu.
4. Tato smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu Uživatele i Poskytovatele a na základě vnitřního předpisu Uživatele podléhá zveřejnění v Registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění smlouvy v registru zajistí Uživatel.
5. Tato smlouva se uzavírá dobu neurčitou od 1.11.2021.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden.

V Jeseníku dne: 31.10.2021

V Trutnově dne: 31.10.2021

.....

Uživatel

Mgr. Zdeňka Exelová
vedoucí odboru tajemníka

.....

Poskytovatel

Ing. Petr Šnyta, MBA
jednatel

Servis, technická podpora a metodická pomoc zahrnuje:

A. Primární podpora (hrazena paušálem)

A1. Hot-Line

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci v rozsahu do 15 min na 1 dotaz).

A2. HelpDesk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení drobných zásahů na dálku. Služba HelpDesk umožní zaslání požadavků v elektronické podobě přes internet v režimu 24/7 a sledování postupu jejich řešení prostřednictvím webové aplikace.)

A3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení vyvolaných legislativními změnami, a to nejpozději do data účinnosti legislativních změn).

A4. Předplacený počet hodin paušální měsíční podpory

(pro řešení běžné provozní podpory (typu založení uživatele, založení účtu, drobné opravy, konzultace apod.) v rozsahu do 3 hodin práce měsíčně (nevyčerpaný rozsah předplacených hodin se nepřevádí do dalšího měsíce).

B. Sekundární podpora (hrazena dle odpracovaných hodin dle sazby)

B1. Řešení vážných problémů

(servisní zásahy na základě výzvy Uživatele vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo předmět dodávky)

B2. Řešení drobných změn a doplňků

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání Uživatele)

B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadných změnách v datové základně

B4. Konzultace a školení

(konzultace, poradenství, doškolení uživatelů)

B5. Vyhodnocení obsahové náplně a kvality dat, včetně revize datových záznamů, procesů, informačních toků a zlepšování úrovně uživatelského využití EIS NAV.

B6. Další rozvoj EIS NAV dle požadavků Uživatele.