

Smlouva o poskytování služeb technické podpory Marushka Desktop

Označení objednatele:
Označení poskytovatele: STP/MD/SITMP

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

Obchodní firma : **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ,
příspěvková organizace**
Dominikánská 4, 301 00 Plzeň

Zastoupený : **Ing. Luděk Šantora, MBA**
ředitel

IČ : 66362717
DIČ : CZ66362717

Bankovní spojení : xxx
Číslo účtu : xxx

zapsán dne 14.8.2001 v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Plzni, v oddílu Pr,
vložka 65.

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Obchodní firma : **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790, 530 03 Pardubice

Jednající : **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

IČ : 15049248
DIČ : CZ15049248

Bankovní spojení : xxx
Číslo účtu : xxx

zapsán dne 26.2.19991 v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové
v oddíle C, vložka 234.

(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 Marushka Desktop (dále jen „MD“) provozovanému u objednatele.

1.1. Služby paušální technické podpory

- a) Provádění změn MD - release (povýšení produktu v rámci dané verze).
- b) Provádění změn MD - upgrade (povýšení produktu na novější verzi).
- c) Distribuce nových verzí MD (release a upgrade) elektronicky kupujícímu.
- d) Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1.
- e) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2.

1.2. Služby technické podpory na vyžádání

A: Podpora provozu, tvorba, úpravy a konzultace:

- provedení instalace a konfigurace MD
- provedení transformace a migrace digitálních dat
- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti MD
- odborné konzultace k problematice MD
- systémová podpora infrastrukturního prostředí nutná pro činnost MD
- provedení záchrany a obnovy dat SW (v případě výpadku systému, pokud záchranu a obnovu dat je možné provést)
- systémové činnosti související s MD
- jiné činnosti podpory provozu MD dle požadavků objednatele

B: Školení uživatelů a administrátorů.

2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2. a požadavky na školení budou prováděny na základě písemných požadavků objednatele. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit způsob realizace a časový harmonogram provedení. Po projednání s poskytovatelem vystaví objednatel následně závaznou písemnou objednávku.

III. Cena

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

Cena MD bez DPH	18 000,- Kč
DPH	3 780,- Kč
Cena včetně DPH	21 780,- Kč

2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 3 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. 3.

4. Počínaje dnem 1. 1. 2023 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 objednavateli oznámena písemně s řádným odůvodněním nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.

5. Objedávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem výkazu práce. Den podpisu výkazu práce objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory k MD bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za kalendářní rok ve výši celkové roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1., a to vždy nejpozději k 5tému dni uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným plněním k prvnímu dni tohoto období. První platba bude za období následující po měsíci předání MD do ostrého provozu. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního roku, bude první platba vyúčtována jako poměrná část roční částky.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. 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%.
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 21 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
5. 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.
6. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: xxx
7. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
8. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

V. 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 MD (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na MD 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.

VI. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, v platném znění, Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
3. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
4. Poskytovatel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.

VII. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech obsahu a plnění smlouvy:

Za objednatele: Ing. Stanislav Štangl, tel.: xxx

Za poskytovatele: Ing. Alena Drábková, tel.: xxx

3. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání, převzetí a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

Za objednatele:

Ing. Stanislav Štangl, tel.: xxx

Mgr. Václav Kučera, tel.: xxx

Za poskytovatele:

Ing. Alena Drábková, tel.: xxx

Ing. Pavel Holub, tel.: xxx

4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k MD) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli do 14 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.

VIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které zajistí objednatel.

2. Smlouva představuje úplnou dohodu mezi objednatelem a poskytovatelem o předmětu této smlouvy. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případů uvedených v článku IV., odst. 3., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
4. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. (zákon o registru smluv).
5. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
6. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah 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.
7. Vztahy touto smlouvou blíže neupravené se analogicky řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
8. 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.
9. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky.
10. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
11. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby HelpDesk
 - Příloha č. 3 - Ceník prací

V Pardubicích dne: 1.12.2021

Za poskytovatele:

V Plzni dne: 1.12.2021

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Ing. Luděk Šantora, MBA
ředitel

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

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 MD:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití MD
 - konkrétní konzultace související s nastavením MD (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 5 hodin.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.

Příloha č. 2 – 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 uvedených v čl. VII., odst. 1. a 2. smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese xxx
4. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
5. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu, tvorba, úpravy a konzultace, systémová infrastrukturní podpora	1 500,00 Kč/hod.	315,00	1 815,00 Kč/hod.
B: Školení pro max. 3 osoby Školení pro 4 a více osob	2 000,00 Kč/hod. individuální	420,00	2 420,00 Kč/hod.

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Brno, Štefánikova 61, 612 00 Brno) 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.