

Smlouva o poskytování služeb technické podpory Hostovaná spisová služba

Označení objednatele: 21-HOR-12-01
Označení poskytovatele: STP/SSL/ZOO Zlín

uzavřená podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název: **ZOO a zámek Zlín-Lešná, příspěvková organizace**
Sídlo: Lukovská 112
763 14 Zlín 12

Zástupce organizace: Ing. Roman Horský
ředitel

IČ: 00090026
DIČ: CZ00090026

Bankovní spojení: ČSOB, Zlín, a.s.
Číslo účtu: 279119390/0300

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Název: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Sídlo: 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

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl 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 aplikaci Hostovaná spisová služba GEOVAP (dále jen „SSL“) provozované u objednatele.

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn SSL 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 SSL provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů,
- b) provádění změn (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware,
- c) elektronická distribuce nových verzí SSL,
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby SSL pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1),
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby SSL pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č.).

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu, úpravy a konzultace

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

B: Systémová infrastrukturní podpora

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

C: Školení uživatelů.

III. Cena

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

Cena bez DPH	10 000,00 Kč
DPH 21%	2 100,00 Kč
Cena včetně DPH	12 100,00 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. 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. 2023 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. Tato úprava cen bude objednavateli neprodleně oznámena.
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. v jeho platném znění.
6. Příslušná sazba DPH bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění.

IV. Platební podmínky

1. Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1 smlouvy 1 x za kalendářní rok ve výši roční částky sjednané v tomto čl., a to vždy k poslednímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba bude k 31.1.2022 za kalendářní rok 2022..
2. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. 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 zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli. Přednostně bude faktura doručena objednateli elektronicky do jeho datové schránky: sfydje3.
4. 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 SSL (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na SSL 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., zavazuje se poskytovatel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením byt' části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 3. 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:
[REDAKCE]
2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:
[REDAKCE]
3. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k SSL) 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 nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
2. Veškeré změny této smlouvy je nutno učinit písemně ve formě číslovaných dodatků.
3. Ve věcech v této smlouvě výslovně neupravených se smluvní strany řídí obecně platnými předpisy právního řádu České republiky.
4. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
5. Objednatel i poskytovatel může ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce, následujícím po měsíci, v němž byla výpověď druhé smluvní straně doručena.
6. Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této smlouvě byla dosažena v souladu s jejich vůlí, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní a na základě jednostranně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svým podpisem.
7. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky. Za datum podpisu se považuje údaj z časového razítka, pokud není, pak datum uvedené v elektronickém podpisu podepisující strany.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

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

V Pardubicích dne: 1. 12. 2021

Ve Zlíně dne: 6. 12. 2021

Za zhotovitele:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

Ing. Roman Horský
ředitel

Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby HelpDesk a hot-line GEOVAP

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 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 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) 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.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese [REDAKCE]. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
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 SSL:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SSL
 - konkrétní konzultace související s nastavením SSL (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 objednatel a poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci poskytovatele:
[REDAKCE]

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 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 nebo Zlín, náměstí Práce 2512) 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.