

Smlouva o údržbě

č. smlouvy Poskytovatele/registrace: SeSPS012018 VaKPce

č. smlouvy Nabyvatele:

Popron Systems s.r.o.

IČ: 61855162, DIČ: CZ61855162

Sídlo: Praha 1, Jungmannova 30, PSČ 110 00

Jejíž jménem jedná: Martin Nováček, jednatel společnosti

Fakturační adresa: Praha 1, Jungmannova 30, PSČ 110 00

Doručovací adresa: Bucharova 2657/12 (Budova C), Praha 13, 158 00

Obchodní rejstřík vedený u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 31495

Bankovní spojení: ČSOB, a.s. Číslo účtu: [REDAKCE] směrový kód banky [REDAKCE]
dále jen „Poskytovatel“

a

Vodovody a kanalizace Pardubice, a.s.

Sídlo: Pardubice - Zelené předměstí, Teplého 2014, PSČ 530 02

IČ: 601 08 631

DIČ: CZ60108631

zastoupena: Ing. Aleš Vavříčka, předseda představenstva

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městském soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 999

Bankovní spojení:

dále jen „Nabyvatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Smluvní strany uzavřely dne 03.10.2017 Rámcovou smlouvu o dodávce, Informačního systému HELIOS Green č. RAPS012017 VaKPce, která stanoví podmínky jejich vzájemné spolupráce v rámci celého životního cyklu Informačního systému HELIOS Green a podmínky smluvních a jiných vztahů mezi Smluvními stranami vzniklých na základě uvedené Rámcové smlouvy.
- 1.2. Tato Smlouva o údržbě je uzavřena na základě Rámcové smlouvy uvedené v čl. 1.1 a je ve smyslu § 1727 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku smlouvou závislou na Rámcové smlouvě.
- 1.3. Práva a povinnosti Smluvních stran, jakož i jiné skutečnosti touto smlouvou neupravené, se řídí obecnou úpravou obsaženou v Rámcové smlouvě.
- 1.4. Současně tato Smlouva o údržbě vychází z již uzavřené Licenční smlouvy č. LiPS012017 VaKPce ze dne 3.10.2017, na jejíž základě se Poskytovatel zavázal poskytnout Nabyvateli Licenci (tj. oprávnění k výkonu práva užít) k Informačnímu systému. Tam, kde tato smlouva používá pojem Licenční smlouva, jedná se o Licenční smlouvu uvedenou v tomto ustanovení, ledaže z okolností vyplývá něco jiného.

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této smlouvě poskytovat Nabyvateli následující služby:

- Služby spojené s údržbou HELIOS Green, získaného na základě Licenční smlouvy, případně Prováděcí smlouvy o vytvoření zakázkových vývojů uzavřených na základě Rámcové smlouvy – dále jen Údržba HELIOS Green.
- Služby spojené s podporou užívání HELIOS Green - dále jen Služby podpory.

2.2. Údržba HELIOS Green a Služby podpory HELIOS Green dle této smlouvy zahrnují ty "moduly Informačního systému, které jsou předmětem již uzavřené Licenční smlouvy uvedené v odst. 1.4 této smlouvy nebo Smluv o vytvoření zakázkových dovojevů. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby HELIOS Green a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této smlouvě.

2.3. Předmětem této smlouvy ze strany Nabyvatele je za podmínek stanovených touto smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Poskytovatele dohodnutou cenu.

3. Údržba HELIOS Green

3.1. Údržba HELIOS Green zahrnuje:

- a) Vyřešení Oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green, které jsou přílohou Rámcové smlouvy.
- b) Předávání Upgrade, Patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Poskytovatele nebo prostřednictvím zaslání souboru elektronickou poštou nebo předáním prostřednictvím datových souborů na nosiči CD/DVD Nabyvateli.
- c) Legislativní update licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- d) Technologický upgrade HELIOS Green spočívající v zajišťování kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

4. Služby podpory

4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odstavec 4.7 této smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedena výčtem v závorce.

4.2. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green zahrnují:

- a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Nabyvateli při užívání HELIOS Green formou telefonické a e-mailové služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy
- b) Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Green v souladu s Provozními podmínkami HELIOS Green uvedenými v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy
- c) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Poskytovatelem *(v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS*

HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).

- d) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chybou funkcionality HELIOS Green. *(v nutných případech formou zásahu vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele, jinak formou telefonického hotline a formou osobní konzultace).*
- e) Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v Informačním systému Nabyvatele cestou Upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Zakázkových dovývoju *(formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).*
- f) Sběr požadavků Nabyvatele na rozvoj funkcionality HELIOS Green prostřednictvím Extranetu Poskytovatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje Poskytovatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje.

4.3. Standardní Služby podpory užívání HELIOS Green nezahrnují zejména:

- a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality HELIOS Green provedené Nabyvatelem.
- b) Opravy dat v IS HELIOS Green Nabyvatele v případě, že byly způsobeny chováním Nabyvatele.
- c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software *(operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.).*
- d) Poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green nad rámec této smlouvy.
- e) Testování aplikovaných nových verzí a změn HELIOS Green v Testovacím či Produkčním prostředí Nabyvatele.
- f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Nabyvatele.

4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 4.3 je možné řešit nad rámec této smlouvy a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Nabyvatelem.

4.5. Nadstandardní Služby podpory jsou poskytované Poskytovatelem v rámci ceny sjednané za tyto služby v rozsahu 12 hodin měsíčně nebo nad rámec sjednaného rozsahu na základě objednávky a ceníku HELIOS Green a jsou to:

- a) Rozšiřující školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele a konzultace k jednotlivým modulům *(formou školení a formou osobní konzultace).*
- b) Poradenská služba při rozvoji používání HELIOS Green *(formou školení a formou osobní konzultace).*
- c) Procesní analýzy a optimalizovaný návrh logického modelu firemních procesů *(formou školení a formou osobní konzultace).*
- a) Provedení základního upgrade, Aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a Zakázkových dovývoju v prostředí zákazníka HELIOS Green v rozsahu vymezeném v dokumentaci HELIOS Green *(formou osobní konzultace nebo vzdáleně)*

d) Jakékoliv další služby, na kterých se Nabyvatel a Poskytovatel dohodnou.

4.6. Nevyčerpaný objem předplacených nadstandardních služeb dle odstavce 4.5 je nepřevoditelný do následujícího období/měsíce. Minimální účtovaná doba jedné konzultace v sídle Nabyvatele je 4 hodiny v celku. Cena zahrnuje i další provozní náklady dodavatele, jako jsou ubytování, stravování, čas strávený na cestě apod.,

související s realizací díla. Náklady cestovné = kilometrovné jsou řešeny paušální formou za plánovaný výjezd do sídla objednatele viz. **Příloha č. 2** této smlouvy.

4.7. Formy poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green:

- a) Extranet Poskytovatele (vyřizování PPG a IOU dle Provozních podmínek HELIOS Green)
- b) Osobní konzultace (*na místě i po telefonu*)
- c) Telefonický a e-mailový hotline (*dále jen hotline*)
- d) Zásah Poskytovatele vzdáleným přístupem do IS HELIOS Green Nabyvatele
- e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
- f) Školení uživatelů HELIOS Green Nabyvatele
- g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití

5. Spolupráce smluvních stran

- 5.1. Obecná pravidla vzájemné součinnosti Smluvních stran jsou stanovena Rámcovou smlouvou.
- 5.2. Jména odpovědných osob Poskytovatele a Nabyvatele jsou uvedena v **Příloze č. 2** Rámcové smlouvy. V případě, že pro potřeby této smlouvy budou určeny jiné odpovědné osoby, uvedou se v příloze této smlouvy.
- 5.3. Podmínky zajištění garance funkčnosti Informačního systému a jeho záruky jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 5.4. Nabyvatel se zavazuje při uplatnění změn v HELIOS Green formou Upgrade, Patch, Hotpache nebo Quickbuild postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou v **Příloze č. 3** Rámcové smlouvy.
- 5.5. Nabyvatel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v HELIOS Green, uvedenou v předchozím odstavci.

6. Funkčnost Informačního systému

- 6.1. Garance funkčnosti Informačního systému a podmínky pro jeho provozování, které musí Smluvní strany splňovat, jsou stanoveny Rámcovou smlouvou.
- 6.2. Postupy při poskytování služeb Údržby HELIOS Green a Služeb podpory, které jsou předmětem této smlouvy, jsou uvedeny v Provozních podmínkách HELIOS Green, které jsou uvedeny v **Příloze č. 3** Rámcové smlouvy.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje po obdržení nahlášení Chyby prováděné podle Provozních podmínek HELIOS Green zahájit práci na odstranění Chyby a odstranit Chybu ve lhůtách podle následující tabulky.

Kategorie Chyby/ Problému	Lhůta pro zahájení prací na odstranění Chyby, posouzení problému	Lhůta pro odstranění Chyby
A	Nejpozději do 9 pracovních hodin po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 19 pracovních hodin po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
B	Nejpozději do 72 hodin po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 20 pracovních dní po obdržení Reklamačního listu podle Provozních podmínek HELIOS Green
C	do 5 pracovních dnů po obdržení Reklamace podle Provozních podmínek HELIOS Green	V rámci nové verze, pokud odpovídá koncepci standardu HELIOS Green

- **A. Chybou kategorie A** se rozumí - vážné chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem navozují stav Helios Green, kdy v něm není možné provádět žádné úkony a to i v úrovni prohlížení dat a Nabyvatel není schopen plnit své povinnosti vůči třetím osobám (jeho klienti, státní správa, banky) - jedná se o stav, kdy je přímo ohrožena funkce systému, nebo je nutné přikročit k nákladným a komplikovaným řešením mimo systém.
 - **B. Chybou kategorie B** se rozumí - střední chyby Helios Green nebo poskytnutých implementačních služeb způsobené Poskytovatelem, kdy určitá funkcionálna Helios Green pro zpracování a prohlížení dat je nečinná, avšak její činnost je možné dle pokynu Poskytovatele nahradit jinou funkcionalitou Helios Green, byť za cenu vyšší pracnosti.
 - **C. Chybou (nedostatkem) kategorie C** se rozumí - nezávažné nedostatky poskytnutých implementačních služeb, kdy některá z funkcionalit Helios Green není plně činná podle představ Nabyvatele, avšak tento stav nemá žádné, nebo jen zanedbatelné dopady na provoz Informačního systému Nabyvatele
- 6.4. Nabyvatel se zavazuje, že pro provoz HELIOS Green zajistí Správce IT, který absolvuje všechna povinná školení, nutná k řádnému výkonu své práce. Popis práce Správce systému, jeho znalosti a povinná školení jsou uvedena v **Příloze č. 1** této smlouvy. Nabyvatel souhlasí, že tato povinnost je platná i při personální změně Správce systému a že každá nová osoba v roli Správce systému bude zaškolená výhradně absolvováním školení, které provádí za úplatu Poskytovatel. Bez požadovaných povinných školení nemá Správce systému Nabyvatele možnost využívat služby Hotline.
- 6.5. V případě prodloužení Poskytovatele s odstraněním chyby a bude-li takové prodloužení způsobeno z důvodů stojících výhradně na straně Poskytovatele, je Nabyvatel oprávněn po Poskytovateli nárokovat smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každou pracovní hodinu, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě chyby kategorie A, a 0,5% z měsíční paušální ceny Údržby HELIOS Green dle odst. 7.1. této smlouvy, za každý pracovní den, kdy došlo k prodloužení Poskytovatele v případě chyby kategorie B. Maximálně však do výše ceny poskytovaných služeb dle odst. 7.1.

7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Smluvní strany sjednávají, že cena za Údržbu HELIOS Green dle odst. 3.1 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši [REDAKCE], která představuje 13% z celkové ceny Licencí a dovožů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.2. Smluvní strany sjednávají, že cena za poskytování Služeb podpory užívání HELIOS Green v rozsahu standardních služeb dle odst. 4.2 této smlouvy je tvořena roční paušální cenou ve výši [REDAKCE], která představuje 5 % z celkové ceny Licencí a dovožů implementovaných v Produkčním prostředí Nabyvatele a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.3. Nabyvateli budou na základě této smlouvy poskytovány další Služby podpory v rozsahu nadstandardních služeb podle odstavce 4.5 této smlouvy ve sjednaném rozsahu **12 hodin měsíčně**. Cena za tyto služby činí [REDAKCE] ročně a je splatná v měsíčních splátkách.
- 7.4. Celková cena za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí **584.820,- Kč ročně** a je splatná v měsíčních splátkách na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
- 7.5. Souhrnná měsíční splátka roční ceny za plnění předmětu této smlouvy ze strany Poskytovatele činí **48.735,- Kč** a je tvořena:
- Údržbou HELIOS Green (odst. 7.1) [REDAKCE] **Kč měsíčně**
 - Službou podpory – standardní služby (odst. 7.2) [REDAKCE] **Kč měsíčně**
 - Službou podpory – nadstandardní služby (odst. 7.3) [REDAKCE] **Kč měsíčně**
- 7.6. Nabyvatel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy je kalkulována Poskytovatelem při použití sazeb uvedených v ceníku služeb HELIOS Green, ve kterých je uvedena i sleva vymezená v odstavci 4.6 této smlouvy. Ceník služeb HELIOS Green je nedílnou součástí této smlouvy jako **Příloha č. 2**.
- 7.7. Cena za služby nad rámec této smlouvy je splatná vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Poskytovatele.
- 7.8. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti k 1.6.2018 a účinnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 8.2. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 8.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 8.4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:

1.1. K cenám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

2. Závěrečná ustanovení

- 2.1. Tato Smlouva o údržbě nabývá platnosti k 1.6.2018 a účinnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 2.2. Tato Smlouva o údržbě je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 2.3. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této smlouvy a na něž tato smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí.
- 2.4. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy:

Přílohy:

Příloha č. 1 – Popis role Správce IT
Příloha č. 2 – Ceník služeb HELIOS Green

V Praze dne 1.6.2018

V Pardubicích dne 1.6.2018

Poskytovatel:
Popron Systems s.r.o.

Nabyvatel:
Vodovody a kanalizace Pardubice a.s.

.....
Martin Nováček
jednatel

.....
Ing. Aleš Vavříčka
Předseda představenstva

POP RON
SYSTEMS
Popron Systems s.r.o.
Revoluční 1082/8 (budova A)
110 00 Praha 1
IČ 61955162 DIČ CZ61955162 (1)

