Číslo smlouvy: S 0422/2021
Č.j.: NK-7813/KGŘ/2021

Smlouva o servisu systému Elza, jeho údržbě, poskytování poradenských a konzultačních služeb ev.č /LC/20211001-1

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

m e z i
smluvními stranami, kterými jsou:

1. Objednatel: **Národní knihovna České republiky**
Klementinum 190, Staré Město, 110 01 Praha
IČO: 00023221
DIČ: CZ00023221
Zastoupena: Mgr. Tomášem Foltýnem, generálním ředitelem
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 85535011/0710
(dále v této smlouvě označován jen jako "Objednatel")

a

2. Poskytovatel: **LightComp v.o.s.**
Drahobejlova 1452/54, Libeň, 190 00 Praha 9
IČO: 25038249
DIČ: CZ25038249
Zastoupena: Ing. Tomášem Pytelkou, společníkem
Zápis v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 76563
Bankovní spojení: Fio banka, a.s.
Číslo účtu: 2400076847/2010
(dále v této smlouvě označován jen jako "Poskytovatel")

I.
Závazky Poskytovatele

1) Poskytovatel prohlašuje, že je držitelem vývojářské licence pro software, jehož užívání je předmětem této smlouvy a poskytuje Objednateli bezúplatně nevýhradní licenci k software, který bude instalovaný na hardware Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje provést:

   a) **Zaškolení** zaměstnanců Objednatele k užívání software a podporu **zavedení systému Elza.**

   b) Podporu při **migraci stávajících dat** do systému Elza.

   c) **Poskytování služby spočívající v údržbě, technické podpoře, rozvoji** softwarového systému Elza a dalších komponent, které přímo i nepřímo souvisí se systémem Elza (dále jen "Programy").

   Údržbou a technickou podporou obě smluvní strany rozumějí:
   - poskytování nových verzí Programů a informací o nich,
   - odstraňování případných závad v Programech,
   - technickou pomoc při problémech vzniklých při práci s Programy vykonávaná v sídle objednatele a jeho obchodních prostorech, případně na dálku, včetně možnosti telefonické konzultace (Hot line),
   - udržování úplné dokumentace Programů v aktuálním stavu,
   - řešení havarijních stavů,

Rozvojem smluvní strany rozumějí aktivity Poskytovatele spojené s rozvojem Programů, kterými bude reagováno na měnící se provozní podmínky Objednatele. Do této části spadají veškeré práce pokrývající komplexní softwarové řešení všech obvyklých provozních potřeb souvisejících s využitím Programů.

d) Poskytování souvisejících služeb jako jsou **konzultační a poradenské činnosti.**

II.
Doba a věcný postup plnění

1) Tato smlouva se sjednává na dobu od 1. 5. 2022 do 31.12.2025. Smlouva může být kdykoliv zrušena písemnou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla druhé smluvní straně doručena. To však neplatí v případě výpovědi dané dle čl. III., odst.5 smlouvy.
2) Smluvní strany ujednávají, že tato smlouva může zaniknout rovněž vzájemnou dohodou na základě písemného dokumentu podepsaného oběma smluvními stranami. Dojde-li k zániku nebo zrušení této smlouvy, právo užívat software na základě poskytnuté licence nezaniká.
3) Plnění služeb dle této smlouvy v rámci údržby a technické podpory bude prováděno v pracovní době Objednatele od 8,00 hod. do 16,30 hod. a bude zahrnovat:
   a) odpovědi Objednateli na jím vznesené dotazy v souvislosti s Programy,
   b) poskytovat komplexní konzultace ohledně interakce Programů s běžně užívanými operačními systémy a provozním systémem Objednatele,
   c) provádět diagnostiku poruch, chyb nebo vad v Programech, které budou reprodukovatelné na reprezentativním souboru zkušebních dat,
   d) řešit s Objednatelem oznámené problémy,
   e) vyřizovat reklamace Programů,
   f) monitorovat potřeby a požadavky Objednatele v souvislosti s užíváním Programů a v případě potřeby a vhodnosti doporučovat školení zaměstnanců Objednatele, doporučovat změnu pracovních postupů používaných Objednatelem anebo navrhovat nový postup.

III.
Cena a platební podmínky

1) Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytované služby ve smyslu čl. I odstavce 1 písmene c) a d) této smlouvy je dána pevnou částkou ve [redacted] českých za měsíc). Tato částka v sobě zahrnuje poskytování nových verzí software a možnost využití 1,5 hodiny konzultačních, vývojových prací, činností sloužících pro poskytování technické podpory a zajištění provozní stability řešení.

2) Smluvní strany se dohodly, že hodinová cena za poskytované služby ve smyslu čl. I této smlouvy je stanovena na [redacted] ato cena se uplatní pro činnosti dle čl. I. odstavce a), b), které jsou blíže specifikovány v příloze A, a pro činnosti nad rámec 1,5 hodiny dle čl. III. odstavce 1. V případě poskytnutí služby nad rámec 1,5 hodiny dle čl. III. odstavce 1, Objednatel odešle Poskytovateli žádost o vyčíslení ceny takové služby, po obdržení vyčíslení nákladů bude Poskytovateli odeslána objednávka o poskytnutí této služby, kterou se Poskytovatel zavazuje akceptovat nejpozději do druhého pracovního dne. Smluvní strany berou na vědomí, že každá objednávka včetně její akceptace bude uveřejněna v registru smluv podle zvláštního právního

předpisu a je účinná nejdříve okamžikem jejího uveřejnění v tomto registru. Služby nad rámec mohou být poskytovány nejdříve po uveřejnění objednávky vč. akceptace v registru smluv.

3) Poskytovatel vystaví a zašle do 15 dnů po skončení příslušného kvartálu, případně po dokončení činností dle čl. I. odstavce a), b), fakturu (daňový doklad) na základě výkazu prací, který bude současně přílohou této faktury. Faktury Poskytovatele jsou splatné ve lhůtě 14 dnů od data doručení Objednateli. Nebude-li faktura obsahovat předpisy a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn fakturu Poskytovateli vrátit a faktura nenabývá splatnosti. Příslušné částky budou Objednatelem hrazeny bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.

4) Částky uvedené v této smlouvě jsou bez daně z přidané hodnoty. K částkám bude připočtena daň z přidané hodnoty v platné zákonné sazbě.

5) Poskytovatel je za trvání této smlouvy oprávněn jednostranně upravit výši ceny za poskytované služby v závislosti na změnách míry vyhlášené inflace zveřejněné Českým statistickým úřadem. V případě, že poskytovatel změní výši cen podle předchozí věty tohoto odstavce, je povinen o tom do 5 pracovních dnů předem písemně informovat objednatele, včetně informace o tom, k jakému datu je tato změna účinná a cen kterých služeb sjednaných v této smlouvě se dotýká. Oproti tomu je objednatel oprávněn v případě, že s tímto navýšením ceny služeb nebude souhlasit, smlouvu vypovědět bez výpovědní doby s účinky nastalými okamžikem doručení poskytovateli.

6) Příslušné částky budou Objednatelem hrazeny bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na daňovém dokladu.

IV.
Místo a způsob plnění

1) Místo, kde budou užívány Programy, k nimž se váže údržba a technická podpora podle této smlouvy, je sídlo Objednatele a jeho prostory, kde jsou provozovány počítače v jeho vlastnictví.

2) Poskytovatel pro evidenci požadavků na změnu a neočekávaných provozních stavů a chyb provozuje požadavkový systém Bugzilla (https://bugzilla.lightcomp.cz). Pověřeným technickým pracovníkům Objednatele bude do systému poskytnut přístup tak, aby mohli vkládat jednotlivé požadavky a sledovat postup jejich plnění.

3) Nové požadavky jsou primárně vkládány do požadavkového systému Poskytovatele.

4) Plnění podle této smlouvy je přednostně poskytováno pracovníky Poskytovatele telefonicky, emailem, pomocí prostředků vzdáleného přístupu s pracovníky Objednatele. Poskytování služeb podle této smlouvy bude prováděno rovněž osobně ze strany Poskytovatele na základě požadavku Objednatele.

5) Objednatel se zavazuje zabezpečit technickou a provozní připravenost prostor, ve kterých budou prováděny veškeré práce spojené s plněním této smlouvy.

6) Objednatel se zavazuje umožnit pověřeným pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k počítačům s instalovanými Programy nutný k diagnostice závad.

V.
Postup řešení chyb, změn a rozvoje Programů

1) V případě procesu řešení chyb, změn a rozvoje Programů a s tím souvisejících provozních problémů, budou obě strany dodržovat následující postup:

a) Poskytovatel zajistí, že v pracovní době Objednatele dle čl. II. odstavce 2 bude zajištěn stálý příjem požadavků (reklamací a rozvoje) a bude stále zajištěna možnost telefonické konzultace Objednatele s Poskytovatelem.

b) Objednatel seznámí Poskytovatele s požadavkem bez zbytečného odkladu telefonem, e-mailem nebo prostřednictvím formuláře požadavkového software.

c) Každý požadavek, který nemohl být vzhledem ke své povaze nebo rozsáhlosti vyřešen telefonickou konzultací s Poskytovatelem, musí být zaznamenán do databáze požadavkového software, kde mu bude přiděleno pořadové číslo.

d) Poskytovatel prozkoumá požadavek a navrhne řešení. Průzkum požadavku je úsilí vedoucí k návrhu řešení, resp. zamítnutí požadavku. Součástí návrhu řešení požadavku je určení charakteru, kapacitního odhadu, předpokládaného termínu realizace a není-li to jasné také způsobu jeho realizace. Tyto informace pracovník Poskytovatele vyznačí v požadavkovém software.

e) Určení charakteru požadavku znamená zařazení požadavku mezi havarijní stav, reklamace nebo rozvoj (déle též označován jako rozšíření) Programů a určení priority jeho řešení:

- Havarijní stav je situace, kdy chyba v Programech Poskytovatele zcela brání provozu Objednatele. Havarijní stav Poskytovatel začne řešit neprodleně. Do 12 hodin od nahlášení navrhne způsob řešení. Poskytovatel se zavazuje k vyřešení havarijního stavu do 72 hodin od nahlášení havarijního stavu. Poskytovatel není v prodlení s řešením Havarijního stavu, pokud Objednatel neposkytne součinnost nutnou k jeho vyřešení.

- Reklamace je požadavek, který vzniká v procesu testování nebo provozu a svým charakterem je nesprávně nebo odlišně implementovanou funkcionalitou, prokazatelně v důsledku chyb na straně Poskytovatele a odstranění jde na vlastní vrub Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje do 24 hodin prozkoumat požadavek a do 48 hodin navrhnout jeho řešení.

- Rozšíření je buď vývoj úplně nových částí Programů nebo rozvoj jeho existující části (vyznačeno jako „Enhancement“ v systému Bugzilla). V případě požadavku na rozšíření se Poskytovatel do 48 hodin vyjádří k možnosti realizace a nejpozději do tří dnů navrhne řešení požadavku. Pokud jsou tyto náležitosti odsouhlaseny pověřeným pracovníkem Objednatele, v souladu s bodem III odstavcem 2 této smlouvy, dojde k realizaci požadavku.

f) Případné nejasnosti v chápání charakteru požadavku, kapacity, termínu nebo způsobu jeho realizace neodkladně řeší pověření pracovníci Poskytovatele a Objednatele.

g) Splnění dílčích požadavků bude oběma stranami odsouhlaseno a zaznamenáno v požadavkovém software dle písmene d).

VI.
Další ujednání

1) Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, které mu byly zpřístupněny za účelem plnění smluvních závazků a zavazuje se dodržovat podmínky ochrany osobních údajů vyplývající z nařízení EU č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a obecně závazných právních předpisů ČR (zejm. zákona č.110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů).

2) Ohledně zpracování osobních údajů uzavřou účastníci zvláštní smlouvu.

3) Smluvní strany určují tyto odpovědné osoby za plnění této smlouvy:

[redacted]

VII.
Závěrečná ustanovení

1) Změny a dodatky této smlouvy musí být činěny pouze v písemné formě.
2) Smlouva je vyhotovena ve 4 vyhotoveních, Poskytovatel obdrží jedno a Objednatel tři vyhotovení.
3) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Zveřejnění zajistí Objednatel.

Přílohy:
Příloha A – Parametry služby a její cena
Příloha B – Elza HW, SW požadavky a požadavky součinnosti IT

V Praze dne:

Ing. Tomáš Pytelka
Digitálně podepsal Ing. Tomáš Pytelka
Datum: 2022.04.27 08:25:14 +02'00'

…….
Ing. Tomáš Pytelka
společník
zast. **LightComp v.o.s.**

Mgr. Tomáš Foltýn
Národní knihovna ČR
2022.04.25 18:55:25 +02'00'

……
Mgr. Tomáš Foltýn
generální ředitel
zast. **Národní knihovnu České republiky**