

Smlouva o poskytování služeb technické podpory Spisová služba

Označení objednatele: VHS Olomouc č. 29/22
Označení poskytovatele: STP/SSL/VHS Olomouc

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

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Obchodní jméno společnosti: **Vodohospodářská společnost Olomouc, a.s.**
Sídlo: Tovární 1059/41

772 11 Olomouc – Hodolany

Zástupce organizace: **RNDr. Ivan Kosatík**
ředitel společnosti

IČ: 47675772
DIČ: CZ47675772

Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě v oddíle B
a vložce 711

(dále jen „objednatel“)

2. Poskytovatel

Obchodní jméno společnosti: **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:

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 Spisová služba GEOVAP (dále jen „SSL“) provozované u objednatele. Specifikace SSL je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.

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. 2),
- e) služba Hotline pro oprávněné osoby SSL pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 2).

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu

- provedení instalace a konfigurace aplikačního SSL
- provedení transformace a migrace digitálních dat

B: Tvorba, úpravy a konzultace aplikačního SSL

- provedení analytických, návrhových, programátorských a jiných prací, jejichž výsledkem je změna stávající funkčnosti SSL
- odborné konzultace k problematice aplikačního SSL

C: 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

D: Školení

III. Cena

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

Cena bez DPH 83 500,00 Kč

DPH 21 % 17 535,00 Kč

Cena včetně DPH.....101 035,00 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. 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 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 oznámena nejméně 7 dní před jejich každým uplatněním.

- 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.
- Příslušná sazba DPH bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění.

IV. Platební podmínky

- Poskytovatel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1 smlouvy 1 x za kalendářní čtvrtletí ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1. vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období se zdanitelným plněním k tomuto dni. První platba bude za kalendářní čtvrtletí následující po měsíci předání SSL do rutinního provozu. Smluvní strany se dohodly, že pokud budou služby technické podpory poskytovány od jiného než od prvního měsíce kalendářního čtvrtletí, bude první platby vyúčtována jako poměrná část čtvrtletní částky.
- Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
- Příslušná sazba DPH bude účtována dle platných předpisů ČR v době zdanitelného plnění.
- 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 67ggxv5.
- 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 případě, že Zhotovitel získá v době průběhu zdanitelného plnění, rozhodnutím správce daně, status nespolehlivého plátce, v souladu s ustanovením § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, uhradí Objednatel DPH z poskytnutého plnění dle § 109a téhož zákona přímo příslušnému správci daně namísto Zhotovitele a následně uhradí Zhotoviteli sjednanou cenu za poskytnuté plnění, poníženou o takto zaplacenou daň.
Objednatel tuto skutečnost využití „zvláštního způsobu zajištění daně“ písemně oznámí Zhotoviteli do 5ti dnů od úhrady a zároveň připojí kopii dokladu o uhrazení DPH včetně identifikace úhrady podle § 109a.
Zhotovitel se zavazuje uvést na faktuře účet zveřejněný správcem daně způsobem, umožňujícím dálkový přístup. Je-li na faktuře vystavené Zhotovitelem uvedený jiný účet, než je účet uvedený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Zhotoviteli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti zastavuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené faktury s uvedením správného účtu Zhotovitele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

- Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
- Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze SSL (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
- 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. Přístup do datové sítě objednatele bude vždy na nezbytně nutnou dobu a bude vždy předem nahlášen kontaktní osobě, která zabezpečí předání přístupových údajů. Následně bude vždy ze strany zhotovitele zahlášeno ukončení činnosti (servisní činnost, aktualizace apod.).
6. Poskytovatel sdělí objednateli seznam svých pracovníků, kteří budou využívat vzdálený přístup do sítě VHS Olomouc, a to zásadně přes objednatelem jim přidělený přístupový účet. V případě ukončení pracovního vztahu s některým z těchto pracovníků, poskytovatel oznámí tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli, který účet zneplatní.

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, byť 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. Tomuto bude předcházet písemné upozornění ze strany poskytovatele.

VII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu předávacích protokolů:

Ing. Jiří Kožušníček
Ing. Pavel Udvorka

2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Mgr. Hana Wandrolová
Ing. Tomáš Weinzettl
Bc. Jana Vítová

3. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k SSL) pro službu Hotline 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. Smluvní strany prohlašují, že pro účely plnění této smlouvy si navzájem a v nezbytném rozsahu zpřístupňují osobní údaje svých zaměstnanců. Každá ze smluvních stran bude jí zpřístupněné osobní údaje na základě této smlouvy zpracovávat jako samostatný správce pouze pro účely plnění této smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že subjekty údajů, jejichž osobní údaje budou předány druhé smluvní straně, budou či byly předávající smluvní stranou o této skutečnosti informovány.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu neurčitou.
3. Veškeré změny této smlouvy je nutno učinit písemně ve formě číslovaných dodatků.
4. Ve věcech v této smlouvě výslovně neupravených se smluvní strany řídí obecně platnými předpisy právního řádu České republiky.
5. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy přecházejí na právní nástupce smluvních stran.
6. 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.
7. 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.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Specifikace dodávky
Příloha č. 2 Specifikace služeb (SLA)
Příloha č. 3 Ceník prací

V Pardubicích dne: 9.5. 2022

V Olomouci dne: 6.5. 2022

Za zhotovitele:

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel

RNDr. Ivan Kosatík
ředitel společnosti

Příloha č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory – Spisová služba**Specifikace podporovaných modulů**

Modul	Popis
Spisová služba	Základní modul SSL.
Vazba na ISDS	Vazba na datové schránky.
Elektronická podatelna	Elektronická podatelna/výpravna pro přijímání/odesílání emailů.
Avízo	Modul pro automatické rozesílání informačních e-mailů o událostech v systému (např. dokument k převzetí, dokument k odsouhlasení, dokument blízko termínu vyřízení, apod.).
Vytěžování a import sken. dokumentů (<i>subdodávka produktu FlowCap firmy Konica Minolta</i>)	PDF dokumenty, které jsou výsledkem skenovacího procesu (jeho HW i SW zajišťuje objednatel), jsou vytěženy metodami OCR a automaticky vloženy do SSL. Max. 50 tisíc stran ročně.
PDF Server	Serverový nástroj pro konverzi a validaci PDF/A plně integrovaný do SSL.
API (GEOVAP, NSESSS)	Rozhraní a integrace na aplikace třetích stran

Příloha č. 2 ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory – Spisová služba**Specifikace služeb (SLA)**

Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** = závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (tj. problémy, zabráňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.
- **Nízká** = provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními

kategorie vady	odezva	max. doba zásahu
vysoká	do 8 hod.	12 hod.
střední	do 12 hod.	2 pracovní dny
nízká	do 2 pracovních dnů	5 pracovních dnů

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná reakční doba k nástupu k servisnímu zásahu se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

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 <https://helpdesk.geovap.cz/>. 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 Hotline GEOVAP

1. V rámci služby telefonické podpory Hotline 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 HSS:
 - hlášení kritických závad systému, které znemožňují užívání aplikace jako celku
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití HSS
 - konkrétní konzultace související s nastavením HSS (oprávnění, alternativy, styly)
2. Telefonická podpora Hotline zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1, tj. okamžité nahlášení kritických závad a dále řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 10 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 1 hodinu.
3. Poradenské služby mimo předmět telefonické podpory Hotline definovaný v odst. 1 nebo překračující rozsah telefonické podpory Hotline definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci poskytovatele:
 - Jakub Horák
 - Martin Čevora
 - Hana Wandrolová
 - Renata Tobolová

Příloha č. 3 ke Smlouvě o poskytování služeb technické podpory – Spisová služba**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	pro max. 10 osob v prostorách objednatele	2 000,00 Kč/hod	420,00	2 420,00 Kč/hod
	pro 11 a více osob v prostorách objednatele nebo provedené vzdáleně	Dle individuální cenové nabídky		
Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) 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.				