

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POZÁRUČNÍHO SERVISU A PODPORY A NÁSLEDNÉHO ROZVOJE SYSTÉMU

město Otrokovice

se sídlem: nám. 3. května 1340, 765 02 Otrokovice
IČO: 00284301
DIČ: CZ00284301
zastoupena:
bankovní spojení: 122921/0100

telefon: 577 680 111
e-mail: epodatelna@muotrokovice.cz
datová schránka: jfrb7zs
dále jen jako **Objednatel**

a

ALTAIR SOLUTIONS s.r.o.

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Ostravě v oddíle C vložce 61162
se sídlem: Havelkova 90/6, 779 00 Olomouc
zastoupena:
IČ: 03742857
DIČ: CZ03742857
bankovní spojení: Raiffeisenbank CZ a.s.,
č.ú. 9624788001/5500
telefon: +420 585 220 280
e-mail: contact@altairgroup.eu
datová schránka: z44v2vw
dále jen jako **Dodavatel**

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona v platném znění a na základě dohody smluvních stran" tuto

smlouvu o poskytování služeb pozáručního servisu a podpory softwaru dodané elektronické úřední desky a infopanelu instalovaného na budově MěÚ Otrokovice v Otrokovicích (dále jen smlouva).

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek dodavatele poskytovat **služby pozáručního servisu a podpory** pro zajištění provozu dodavatelem dodaného softwaru pro zařízení elektronických úředních desek Objednatele (dále jen „EÚD“), které zahrnují:

Servisní podporu a údržbu dodaného SW

- Rezervovaná servisní kapacita vývojáře na reakční podporu.
- Aktualizaci dodaného SW řešení, do něhož budou promítnuty základní vývojové změny.
- Helpdeskovou podporu pro nahlášení chyb a následné opravy.
- Průběžnou údržbu systému – pravidelná dálková diagnostika provozu softwaru, vzdálená údržba serveru a jeho aktualizace.
- Pravidelná kontrola synchronizačního softwaru, který v případě výpadku internetového připojení, úřední desky zafixuje aktuálně zobrazové dokumenty ze spisové služby a po opětovném zprovoznění internetového připojení, synchronizační software sám a automaticky aktualizuje seznam dokumentů na úřední desce. Nemůže se tedy stát, že na elektronické úřední desce nebudou zobrazeny žádné dokumenty.
- Služba monitoringu a její funkčnost.
- Provádění upgradu na novou, stabilní verzi aplikace – instalace nových verzí a updatů.
- Hlášení incidentů prostřednictvím e-mailu.

Způsob poskytování servisu a podpory softwaru je blíže popsán v článku IV. této smlouvy.

2. Dodavatel se dále zavazuje provádět následné úpravy systému EÚD (dále také jako "dílo"), které nejsou součástí poskytovaných služeb dle bodu 1 tohoto článku. Jedná se o **služby rozvoje systému** – např. požadavky objednatele na další grafické úpravy, vývoj nových modulů systému, úprava designu apod. Tyto práce budou realizovány na základě objednávky objednatele po dohodě obou smluvních stran.
3. Tato smlouva se nevztahuje na servis žádné hardwarové části EÚD.
4. Objednatel se zavazuje za poskytované služby uhradit Dodavateli cenu uvedenou v čl II této smlouvy.
5. Osoby oprávněné jednat za smluvní strany v technických věcech realizace této smlouvy (oprávnění zástupci) jsou na straně Objednatele:
tel. +420 577680266, e-mail:
a na straně Dodavatele:
tel. +420 776371143, e-mail:

II. Ceny

1. Cena, za služby dle čl. I.bod 1 smlouvy je stanovena roční paušální cenou za služby pozáručního servisu a podpory a činí 18.000 Kč bez DPH za jeden kiosek, tj. 21.780 Kč včetně DPH, z toho DPH ve výši 21 % činí 3.780 Kč.
Cena za měsíc je 1.500 Kč bez DPH za jeden kiosek, tj. 1.815 Kč včetně DPH, z toho DPH ve výši 21 % činí 315 Kč.
2. Cena za následné úpravy a údržbu díla, které budou realizovány dle čl. I. bod 2 smlouvy, je stanovena jako sazba za jednu člověkohodinu: 1.500,00 Kč bez DPH.
3. K výše uvedeným cenám bez DPH bude připočtena výše DPH v aktuální zákonné sazbě. V případě změny sazby DPH není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

III. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté služby, a to po předání a převzetí služeb dle této smlouvy; to vše za podmínek touto smlouvou stanovených.
2. Fakturace dle čl.I, bod I této smlouvy (za servisní služby) bude prováděna čtvrtletně zpětně za uplynulé období, výše fakturované částky tedy bude činit 4.500 Kč bez DPH za čtvrtletí, tj. 5.445 Kč vč. DPH.
3. Fakturace dle čl. I, bod 2 (za služby úprav a rozvoje systému) bude prováděna na základě předávacího protokolu o provedení prací (služeb) v souladu s čl. V., bod 4. Tento předávací protokol bude součástí faktury vystavené dodavatelem.
4. Objednatel se zavazuje uhradit sjednanou cenu za provedené služby dle čl. II. smlouvy na základě faktury vystavené Dodavatelem a doručené objednateli.
5. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového dokladu dle platné právní úpravy, jinak je objednatel oprávněn fakturu vrátit k opravě. Po opravě nebo novém vyhotovení faktury běží nová lhůta splatnosti, po jejím opětovném doručení objednateli. Splatnost faktury je stanovena do 14 dní od jejího doručení objednateli do datové schránky města – ID DS jřb7zs. Faktura bude dodávána ve formátu ISDOC/ISDOCX a PDF/A

IV. Způsob poskytování služeb servisu a podpory

1. Objednatel je oprávněn vady systému nahlásit dodavateli kdykoli v průběhu trvání smlouvy v pracovních dnech min. od 8:00 do 14:30 hod. CET.

2. Hlášení vad bude probíhat na e-mail Dodavatele support@altairgroup.eu nebo na telefonní číslo 585 220 280.
3. Vady systému a funkčnosti EÚD budou podle závažnosti dopadu na fungování systému rozděleny do následujících kategorií:
 - Vada kategorie A
Popis vady: Vážné vady s nejvyšší prioritou, které brání funkčnosti EÚD nebo jeho části a dále vady, které znemožňují užívání EÚD nebo jeho části objednatelem nebo způsobují vážné provozní problémy.
Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie A) vyjádřit v reakční době nejpozději do 24 hodin po jejím nahlášení a do následujících 72 hodin od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnout náhradní řešení.
 - Vada kategorie B
Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti nebo částečně omezenou funkčnost EÚD nebo jeho části. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování EÚD nebo jeho části objednatelem, ale umožňují provoz.
Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie B) vyjádřit v reakční době nejpozději do 36 hodin po jejím nahlášení a do následujících 5 pracovních dnů od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnout náhradní řešení.
 - Vada kategorie C
Popis vady: Vada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost EÚD nebo jeho části.
Dodavatel se zavazuje se k této vadě (kategorie C) vyjádřit v reakční době nejpozději do 48 hodin po jejím nahlášení a do následujících 7 pracovních dnů od akceptace musí dodavatel vadu odstranit nebo poskytnout náhradní řešení.
4. Náhradní řešení vady je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit.
5. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počínají běžet okamžikem prokazatelného nahlášení vady dodavateli. Všechny výše uvedené lhůty se počítají pouze v pracovních dnech.
6. Lhůty pro odstranění vad neběží po dobu, po kterou není odstranění vady aplikací možné z důvodů na straně objednatele.
7. Pokud nedojde k odstranění nahlášených vad v předepsaném termínu, má objednatel právo tyto vady odstranit sám na své náklady a požadovat po Dodavateli úhradu těchto nákladů, případně i náhradu škody, jež prokazatelně vznikla včasným neodstraněním vad ze strany Dodavatele.
8. Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování služeb Dodavatelem.

V. Způsob poskytování služeb rozvoje systému

1. Veškeré služby podpory a rozvoje systému EÚD prováděné dle čl. I. bod 2 smlouvy budou prováděny v souladu s ujednáními dle této smlouvy a na základě objednávky oprávněného zástupce objednatele nebo osoby jím pověřené, zaslané na výše uvedenou adresu Dodavatele, na email contact@altairgroup.eu nebo datovou schránkou. Dodavatel se zavazuje potvrdit obratem přijetí objednávky a zaslat objednateli do 5 pracovních dnů písemnou nabídku, včetně odhadu rozsahu prací, doby plnění a stanovení maximální ceny.

2. Práce dle čl. I. bod 2 smlouvy mohou být zahájeny teprve po písemném potvrzení nabídky, včetně ceny a termínu, odpovědným zástupcem objednatele nebo osobou jím pověřenou.
3. Dodavatel je povinen na základě písemného potvrzení dle čl. V. bod 2 Smlouvy provést údržbu nebo úpravu díla v rozsahu a termínu sjednaném s oprávněným zástupcem objednatele.
4. O předání a převzetí služeb dle čl. I. bod 2 smlouvy bude sepsán předávací protokol, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

VI. Porušení smluvních povinností, sankce

1. V případě prodlžení Dodavatele s poskytováním služeb dle čl.IV je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 Kč za každý započatý pracovní den prodlžení s odstraněním vady.
2. V případě prodlžení Dodavatele s poskytováním služeb dle čl.V je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokutu ve výši 0,01 % z dohodnuté maximální ceny, stanovené dle čl IV. bod1, a to za každý započatý pracovní den prodlžení.
3. V případě prodlžení se zaplacením řádně fakturované ceny za poskytování služeb dle čl. I je Dodavatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlžení ve výši 0,01 % z nezaplacené částky za každý započatý pracovní den prodlžení.
4. V případě prodlžení se zaplacením řádně fakturované ceny za poskytování služeb dle čl. I delší než 30 kalendářních dnů je Dodavatel oprávněn přerušit poskytování služeb dle článku I. 1, a to až do doby, kdy bude dlužná platba připsána na jeho bankovní účet.
5. Smluvní pokuta bude vyúčtována samostatným daňovým dokladem a její splatnost činí 30 dní ode dne doručení daňového dokladu.
6. Objednatel má právo na náhradu škody prokazatelně způsobené porušením smluvních povinností Dodavatelem v plné výši i po úhradách výše sjednaných smluvních pokut.
7. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tuto smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí 1 měsíc a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně. V případě, že Objednatel vypoví tuto servisní smlouvu dle čl. VIII dříve než za 3 roky od jejího uzavření, je Dodavatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 18.000 Kč bez DPH za každý započatý rok zbývající do dovršení 3 let trvání této smlouvy. Objednatel se zavazuje tuto pokutu zaplatit do 14 dnů od vypovězení smlouvy.
8. Zánikem smlouvy končí též závazek Dodavatele poskytovat technickou podporu dle článku I. bodu 1 a 2. Zánikem této smlouvy nekončí právo Objednatele užívat dále software EÚD v aktuální verzi ke dni ukončení smlouvy. Výpověď smlouvy nemá vliv na nárokové sankce a pokuty dle čl. IV obou stran.

VII. Mlčenlivost

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke všem informacím a skutečnostem, které se dozví o druhé smluvní straně, jejich klientech, atd. v souvislosti s uzavřením a plněním smlouvy, pokud tyto informace mají povahu obchodního tajemství, osobních údajů nebo mají být z jiných důvodů chráněny před zveřejněním.
2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost též o všech ostatních skutečnostech ve vztahu, k nimž o to budou druhou stranou písemně požádány.
3. Smluvní strany se též zavazují nevyužít informace podle první věty tohoto odstavce ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich předání. Povinnost mlčenlivosti o informacích a skutečnostech obchodního charakteru trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy, o informacích obsahujících citlivé osobní údaje trvá bez časového omezení.

4. Dodavatel se zavazuje informovat své zaměstnance a subdodavatele o povinnosti mlčenlivosti dle této smlouvy. V případě porušení mlčenlivosti za strany subdodavatele, odpovídá Dodavatel objednateli za vzniklou škodu, jako kdyby povinnost porušil sám.

VIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva může být změněna nebo doplněna pouze písemnými číslovanými dodatky, po dohodě obou smluvních stran.
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.
4. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv provede Objednatel. Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva může být bez jakéhokoliv omezení zveřejněna, a to včetně všech případných příloh a dodatků. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že si text smlouvy důkladně přečetli, s obsahem souhlasí a že tato smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ní připojují své podpisy.

V Olomouci dne

V Otrokovicích dne

.....
za Dodavatele

.....
za Objednatele