

Smlouva o poskytování údržby a podpory

uzavřená podle § 1746 odst 2 zákona č 89/2012 Sb občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), mezi smluvními stranami, kterými jsou

Město Kroměříž FT
Technologies a s

č smlouvy
č. smlouvy S20160016

Město Kroměříž

se sídlem:

IČ:

Velké nám 115/1, 767 01 Kroměříž

zastoupené:

00287351

FT Technologies, a.s.

Bankovní spojení:

Mgr Jaroslavem Němcem, starostou

se sídlem:

U Sokolovny 253, 783 14, Bohuřovice

(dále jen „objednatel“)

korespondenční adresa:

Chválkovická 82, 772 00, Olomouc

IČ:

26833620

úIČ:

zastoupený:

CZ26833620

Bankovní spojení:

Danielem Bednaříkem, předsedou představenstva FIO banka, a s , č ú.

Společnost zapsána:

(dále jen „poskytovatel“)

1. Úvodní ustanovení

1.1 Objednatel je držitelem licence k programu MP Manager určeného pro evidenci agendy obecních policii (dále jen „Produkt“), a to na základě licenční smlouvy, kterou spolu smluvní strany uzavřely dne 12.12.2016 (dále též jen „Licenční smlouva“)

2. Předmět smlouvy

2 1. Předmětem této smlouvy je:

2.1.1. závazek poskytovatele poskytovat objednateli údržbu a podporu Produktu (dále jen „Služby“), jejichž popis a rozsah je uveden v příloze č 1 této smlouvy,

2 1.2 závazek objednatel zplatit za poskytované služby sjednanou cenu

3. Místo a termín plnění

3.1 Místo poskytování Služeb je stanoveno dle přílohy č.2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak

3 2 Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č. 3 této smlouvy

4. Vlastnické právo a práva využití

- 4.1 Bude-li výsledkem plnění nebo jiné činnosti poskytovatele prováděné dle této smlouvy autorské dílo, které požívá ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších předpisů, poskytuje poskytovatel objednateli dnem poskytnutí plnění podle této smlouvy objednateli nevýhradní právo užít takovéto autorské dílo všemi způsoby nezbytnými či vhodnými k naplnění účelu vyplývajícímu z této smlouvy, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického či teritoriálního (dále jen „licence“). Tato licence je udělena bezúplatně, když zhotovitel tuto skutečnost vzal v úvahu při stanovení výše své odměny dle této smlouvy.
- 4.2 Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením, a to způsobem, jakým je oprávněn užívat dílo, k němuž má licenci uvedenou v odst 11

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za poskytování služeb podle této smlouvy je stanovena v příloze č 4 této smlouvy. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude připočítána v zákonem stanovené výši
- 5.2. Cena za poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatelem objednateli vyúčtovávána takto:
- 5.2.1. Cena za služby, které jsou dle přílohy č 4 zahrnuty v paušální odměně za poskytnutí služeb bude účtována měsíčně. Uhrazena bude na základě daňového dokladu (faktury) vystavené poskytovatelem na každé čtvrtletí.
- 5.2.2. Cena za služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně a které byly poskytnuty na základě hlášení požadavku objednatele, bude účtována samostatnými fakturami vystavenými poskytovatelem po odsouhlasení provedených prací objednatelem.
- 5.2.2. Délka splatnosti daňových dokladů bude 30 kalendářních dnů od data doručení objednateli Za datum úhrady se považuje den připsání dlužné částky na účet poskytovatele
- 5.2.4 Faktury poskytovatele musí formou a obsahem odpovídat zákonu o účetnictví a zákonu o daní z přidané hodnoty.
- 5.3. S ohledem na možný cenový vývoj a inflaci se smluvní strany zavazují, že na návrh poskytovatele povedou v následujících obdobích jednání ve věci případné úpravy cen dodatkem k této smlouvě

6. Oprávněné osoby

- 6.1. Objednatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy
- 6.2. Poskytovatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s objednatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy

7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinnosti vyplývajících z právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 7.2. Věcné zadání na služby musí být přesné, strany si v případě pochybností ohledně zadání, musí toto zadání upřesnit, aby o něm nebylo dalších pochybností Poskytovatel, jakožto expert na předmět plnění dle této smlouvy je povinen každé zadání objednatele odborně posoudit a v případě nedostatků nebo vad takového zadání je povinen upozornit na tyto nedostatky, a to v souladu s obecnou povinností předcházet škodám dle občanského zákoníku
- 7.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy

8. Ochrana informací

- 8.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.
- 8.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinnosti dle smlouvy.
- 8.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a týkají se plnění této smlouvy
- 8.4. Údaje uvedené v hranatých závorkách [...] jsou pokládány za bezpečnostní prvky a v případě zveřejnění této smlouvy a/nebo jejich příloh musí být před zveřejněním skryty
- 8.5. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy
- 8.6. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům v rámci vzdáleného nastavení a údržby Produktu.
- 8.7 Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci a subdodavatelé byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.

9. Součinnost stran

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů
- 9.3. Veškerá komunikace bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř statutárních orgánů
Ve všech případech (i v případě plnění v místě objednatele) platí, že pouze poskytovatel je oprávněn dávat instrukce a příkazy svým zaměstnancům
- 9.4. Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením objednatel zajistí poskytovateli připojení přes Internet V případě nefunkčního připojení přes internet není poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

10. Doba účinnosti smlouvy

10.1. Tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou, a to od data předání Produktu do ostrého provozu na základě Licenční smlouvy k Informačnímu systému a končící dnem skončení doby, na kterou je poskytnuta licence podle Licenční smlouvy

10.2. Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět tuto smlouvu bez udání důvodu, a to s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet prvním dnem měsíce, který následuje po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně

10.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez výpovědní doby, pokud bude poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb dle této smlouvy o více než 15 dnů.

10.4 Po ukončení platnosti této smlouvy se strany zavazují dodržovat čl 8 této smlouvy

11. Závěrečná ustanovení

11.1. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou.

11.2. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží objednatel a poskytovatel po jednom vyhotovení. S odkazem na zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění, se smluvní strany dohodly, že tuto smlouvu uveřejní v registru smluv za podmínek stanovených uvedeným zákonem objednatel. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ust § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek

11.3 Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.

12. 4 Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy

Příloha č 1	Specifikace údržby a podpory
Příloha č 2	Místo plnění Termín plnění
Příloha č 3	Cena a ceník služeb
Příloha č. 4	Oprávněné osoby
Příloha č. 5	

V Kroměříži dne 12.12.2016

V Olomouci dne 12.12.2016

objednatel
Mgr. Jaroslav Němec, starosta
Město Kroměříž

poskytovatel
Daniel Bednařík, předseda představenstva
FT Technologies a.s.

Příloha č. 1
Specifikace údržby a podpory

1. Předmět údržby a podpory je:

- 1.1 Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
- 2.1 Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
- 3.1 Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
- 4.1 Služba profylaxe - monitoring systému
- 5.1 Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
- 6.1 Služba školení a poradenství

2. Definice pojmů:

Helpdesk - FTT Support	Rozhraní poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen Objednatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování objednatele poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případné dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Objednatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Nový požadavek	Požadavek na úpravu nebo doplnění funkcionality stávajícího systému. V zásadě jde o změnu chování systému nebo rozšíření jeho funkcionality oproti dokumentaci a odsouhlaseným specifikacím
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska.
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování, definovaném v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol, apod).
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému

1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace

Objednatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.

[WEB: <http://support.fttech.org>]

U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (Chyba, nový požadavek, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu uživatele) a také prioritu požadavku.

Druh požadavku:

Chyba - objednatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky

Nový požadavek - objednatel požaduje novou funkcionalitu, její úpravu či její rozšíření a očekává nabídku řešení.

Dotaz - objednatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď

Podnět - objednatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací.

Priority:

1 - Nejvyšší - Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje.

2 - Vysoká - Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně objednatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem.

3 - Střední - Systém je částečně funkční - lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu.

4 - Nízká - Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionalita, doplnění možností apod

5 - Nejnižší - Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

Proces služby podpory:

Založení požadavku (Založeno) - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

Dotázání (Dotázáno/Navrženo) - Poskytovatel žádá objednatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace
Poskytovatel informuje objednatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně

Řešení (Řešeno) - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny poskytovatelem dle stavu věci

Ukončení Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto - Objednatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny. V případě, že ze strany objednatele přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen

Odmítnutí (Odmítnuto) - Objednatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu
Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen poskytovatelem do procesu (možno i identického)

1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace

Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory systému. Podkladem pro tyto práce jsou podněty objednatelů, zkušenosti získávané v průběhu chodu systému, poptávané nové funkcionality ze strany objednatelů apod.

Uvedené práce provádí poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem objednatelů a zvýšení přidané hodnoty daného IS.

1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba Hotline, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace objednatelem,
- zahájení potřebných kroků k řešení situace poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy,
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému).

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v příloze či statutární zástupce objednatele. V případě odsouhlasení prací navržených poskytovatelem k řešení situace ze strany objednatele, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk - FTT Support.

1.4. Služba profylaxe - monitoring systému

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod systému a případně v součinnosti se objednatelem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslání hlášení požadavku objednatelem.

Jedná se především o prověřování:

- zaplnění diskového prostoru,
- vytížení paměťových bufferů,
- zaplňování databázového prostoru,
- reorganizaci databázových objektů.

Vyžádají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámec 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj

Poskytovatel se zavazuje poskytováním poimplementačních služeb podporovat IS ve smyslu: asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů, podpora při diagnostice a řešení závad, instalace/reinstalace produktů, úpravy systému, přidávání funkcionalit, řešení doplňujících a rozšiřujících projektů.

Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví poskytovatel nabídku včetně cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby objednatel s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

1.6. Služba školení a poradenství

Poskytovatel poskytne služby školení a poradenství objednateli na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

Příloha č. 2
Místo plnění

Poimplementační služba dle bodu 1.1 přílohy č.1 této smlouvy - Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace - je prováděna v místě poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.2 přílohy č.1 této smlouvy - Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace - je prováděna v místě poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.3 přílohy č.1 této smlouvy - Služba Hotline s telefonickým poradenstvím - je prováděna v místě poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.4 přílohy č.1 této smlouvy Služba profylaxe - monitoring systému - je prováděna vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.5 přílohy č.1 této smlouvy Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj - je prováděna v místě objednatele a vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele.

Poimplementační služba dle bodu 1.6 přílohy č.1 této Služba školení a poradenství - je prováděna dle dohody v místě objednatele nebo v místě poskytovatele.

Příloha č. 3 Termín plnění

Služby dle bodu 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány nepřetržitě v režimu 7*24.

Služby dle bodu 1.2 až 1.6 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

Priority	Doby odezvy*
1 - Nejvyšší	4 hodiny
2 - Vysoká	1 den
3 - Střední	3 dny
4 - Nízká	1 týden
5 - Nejnižší	2 týdny

* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

V případě, že si řešení požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v místě objednatele, musí objednatel potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení požadavku.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodlení poskytnutí služby způsobeného na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně objednatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytovaná plnění znovu vhodně zkoordinována.

Příloha č. 4 Cena a ceník služeb

Odměna za poskytnutí Služeb (pro moduly Informačního systému, které jsou předmětem licence dle Licenční smlouvy) uvedených v bodech 1.1 až 1.3 přílohy č.1 této smlouvy a Služeb uvedených v bodě 1.4 přílohy č.1 této smlouvy v rozsahu zde uvedeném, je sjednána formou měsíční paušální platby ve výši 13 333 Kč. Fakturace odměny za poskytnutí Služeb bude prováděna měsíčně.

V případě, že dojde v průběhu používání Produktu k jeho rozšíření nákupem licenci dalších modulů Produktu, zvýší se odměna za poskytnutí Služeb dle aktuálně platného ceníku s platností od uvedení modulů do ostrého provozu.

V paušální odměně nejsou zahrnuty náklady na dopravu na místo plnění. V případě nutnosti provedení práci v místě objednatele budou náklady na dopravu fakturovány a uhrazeny samostatně dle ceny stanovené v Ceníku služeb níže a počtu ujetých km.

Ceník služeb

Cena za poskytnutí služeb dle bodu 1.5. - 1.6., případně služby dle bodu 1.1. - 1.4. přílohy č.1 této smlouvy nad definovaný rámec bude stanovena na základě časové náročnosti v souladu s ceníkem služeb.

Služby	Cena*	jednotka
Práce analytika	1.250 Kč	hodina
Práce programátora	1.250 Kč	hodina
Školení u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	950 Kč	hodina
Cestovné	18 Kč	km
Ceny jsou uvedeny bez 21 % DPH		

Příloha č. 5

Oprávněné a zodpovědné osoby

Oprávněné osoby zastupující poskytovatele:

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail
technických		vedoucí projektu		
smluvních		předseda představenstva		
fakturačních		fakturantka		

Kontaktní údaje poskytovatele:

Hotline tel.: 840 404 440
e-mail: info@fttech.org

Technická podpora <http://support.fttech.org>

Oprávněné osoby zastupující odběratele:

Zastoupení ve věcech	Jméno	Funkce	telefon	e-mail
Smluvních		Starosta města		
Technických		Vedoucí oddělení IT		
Technických		Informatik		
Fakturačních		Vedoucí oddělení IT		