

169/13/2013

Smlouva o poskytování údržby a podpory (Profi)

Statutární město Most č. smlouvy:
FT Technologies a.s. č. smlouvy: S20130121

Statutární město Most

se sídlem: Radniční 1/2, 403 01 Most
IČ: 00266094
DIČ: CZ00266094
zastoupený: Ing. Vlastimilem Vozkou, primátorem
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., 19-1041368359/0800
(dále jen „objednatel“)

a

FT Technologies, a.s.

se sídlem: U Sokolovny 253, 783 14, Bohuňovice
korespondenční adresa: Chválkovická 82, 772 00, Olomouc
IČ: 26833620
DIČ: CZ26833620
zastoupený: Danielem Bednaříkem, předsedou představenstva
Bankovní spojení: Sberbank a.s., 4200148868/6800
Společnost zapsána: KOS v Ostravě, oddíl B, vložka 2786
(dále jen „poskytovatel“)

se dohodly na této smlouvě:

I. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat odběrateli údržbu a podporu informačního systému (dále jen „služby“). Popis a rozsah údržby a podpory jsou uvedeny v příloze č.1 této smlouvy.
2. Odběratel se zavazuje vyvinout stanovenou součinnost a za poskytované služby zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu.

II. Místo a termín plnění

1. Místo poskytování údržby a podpory je stanoveno dle přílohy č.2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak.
2. Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č.3 této smlouvy.

III. Vlastnické právo a práva využití

1. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získá odběratel k takto vytvořenému dílu jako celku i jeho částem nevýhradní nepřenosnou licenci jej užívat.
2. Odběratel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením.

IV. Cena a platební podmínky

1. Cena je stanovena v příloze č. 4 této smlouvy. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude k ceně připočítána v zákonem stanovené výši.
2. Poskytovatelem budou paušální částky účtovány čtvrtletně fakturami s lhůtou splatnosti 14 dní od odeslání faktury.
3. Služby poskytnuté na základě hlášení požadavku odběratelem budou poskytovatelem účtovány fakturami s lhůtou splatnosti 14 dní od odeslání faktury. Faktura bude vystavena po odsouhlasení provedených prací odběratelem.
4. Pro případ nedodržení splatnosti faktur se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,5% z nezaplacené částky za každý den prodlení.

V. Oprávněné osoby

1. Odběratel v příloze č. 5 určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
2. Dodavatel v příloze č. 5 určí jednoho nebo více osob oprávněných jednat s odběratelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
3. V případě využívání telefonických konzultací, může být dodavatel kontaktován jen některou z oprávněných osob.

VI. Odpovědnost za škodu

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání které obdržela od druhé strany. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plnění závazků druhé smluvní strany.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.
4. S přihlédnutím k ustanovení Obchodního zákoníku konstatují obě smluvní strany, že úhrnná předvídatelná škoda, jež by mohla vzniknout, může činit maximálně částku rovnající se ceně za poskytovanou údržbu a podpory Poskytovatelem.

VII. Ochrana informací

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.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností dle smlouvy.
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.
4. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.
5. Sjednává se, že smluvní strany považují povinností doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to dnem, kdy se zásilka vrátí zpět odesílateli.
6. Ujednání tohoto článku se netýká informací, které je objednatel povinen zveřejňovat podle příslušných právních předpisů a informací, které smluvní strany poskytnou svým smluvním partnerům, kterým právní předpisy ukládají povinnost mlčenlivosti.

VIII. Součinnost stran

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

IX. Doba účinnosti smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to ode dne zahájení ostrého provozu IS MP Manager s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní lhůta počíná prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení.
2. Po ukončení platnosti této smlouvy se strany zavazují dodržovat čl. VII. této smlouvy.

X.
Závěrečná ustanovení

1. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

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

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

3. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

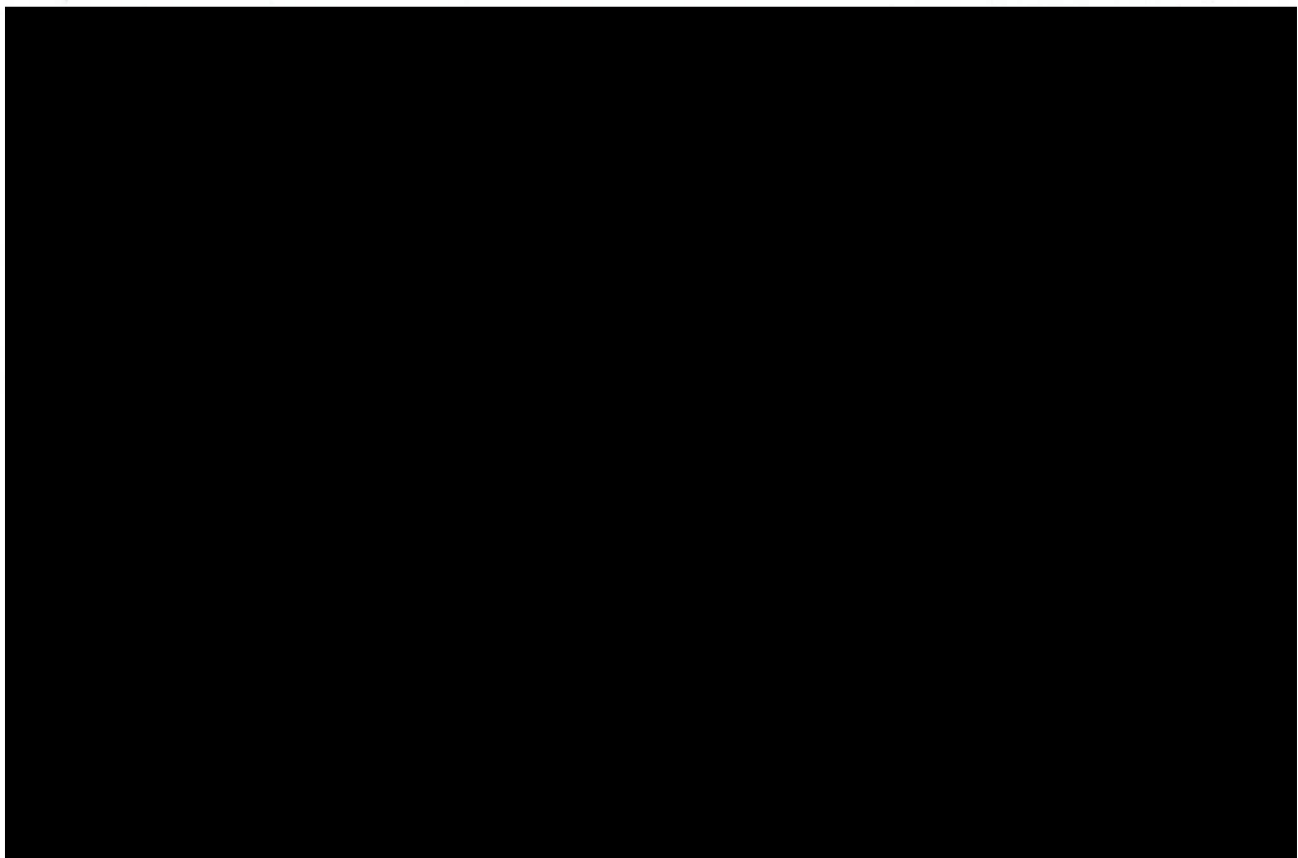
4. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.

V Mostě dne 12 -12- 2013

V Olomouci dne 3.12.2013

Odběratel

Poskytovatel



Příloha č. 1 Specifikace údržby a podpory

1. Předmět údržby a podpory je:

1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
4. Služba profylaxe – monitoring systému
5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
6. 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 Zákazníkem. 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 Zákazníka řešitelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Zákazník 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

Zákazník 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 - zákazník avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky (6 měsíců u softwaru)

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

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

Podnět - zákazník 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 Zákazníka (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 funkcionality, 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 zákazníka 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 zákazníka 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) - Zákazník je informován, že práce na požadavku byly ukončeny. V případě, že ze strany zákazníka přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

Odmítnutí (Odmítnuto) - Zákazník 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 zákazníků, zkušenosti získávané v průběhu chodu systému, poptávané nové funkcionality ze strany zákazníků apod.

Uvedené práce provádí poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem zákazníků 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 zákazníkem
- 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 zákazníka. V případě odsouhlasení prací navržených poskytovatelem k řešení situace ze strany zákazníka, 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 zákazníkem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslání hlášení požadavku zákazníkem.

Jedná se především o prověřování:

- zaplnění diskového prostoru
- vytižení paměťových bufferů
- zaplňování databázového prostoru
- reorganizaci databázových objektů
- zálohování dat

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 vč. 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 zákazník 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 zákazníkovi 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 zákazníka 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 zákazníka a vzdáleným připojením u zákazníka v místě poskytovatele

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

Příloha č. 3

Termín plnění

Poimplementační 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 zákazníka, musí zákazník 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 prodloužení poskytnutí služby způsobeného na straně zákazníka platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodloužení na straně zákazníka, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

Příloha č. 4 Cena a ceník služeb

1. Cena

Cena za poskytnutí poimplementačních služeb v rozsahu definovaném v bodech 1.1. – 1.4. přílohy č.1 této smlouvy je zahrnuta v rámci měsíčního paušálního poplatku ve výši 5.000,- Kč (bez DPH)

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.

Fakturace paušálního poplatku bude prováděna čtvrtletně, v prvním měsíci daného čtvrtletí.

2. Ceník služeb

Služby	Cena*	jednotka
Práce analytika	950 Kč	hodina
Práce programátora	950 Kč	hodina
Školení u uživatele	950 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	950 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	590 Kč	hodina
Cestovné	15 Kč	km

*Ceny jsou uvedeny bez 21% DPH

3 . Paušální odměna zahrnuje nad rámec výše uvedeného:

- rozsah prací v objemu 20 hodin/čtvrtletně dle požadavku zákazníka – volné hodiny lze převést do bezprostředně následujícího čtvrtletí. Převedené hodiny budou čerpány přednostně. Nevyužité hodiny v následujícím období propadají, není-li dohodnuto jinak. V případě nutnosti prací v místě zákazníka není cestovné zahrnuto, ale je fakturováno zvlášť.
- kompletní instalaci/reinstalaci jedenkrát ročně vzdáleným připojením – pro dané účely se bere daný kalendářní rok – datum uzavření smlouvy nemá na uvedené vliv – nelze převádět do následujícího roku. V případě nutnosti prací v místě zákazníka není cestovné zahrnuto, ale je fakturováno zvlášť.

Příloha č. 5
Oprávněné a zodpovědné osoby

Oprávněné osoby zastupující poskytovatele:

Zastoupení ve věcech	Jméno a příjmení	Funkce	Telefon	e-mail
technických	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
smluvních				
fakturačních				

Kontaktní údaje poskytovatele:

Hotline

tel.:

Mail:

Technická podpora

Oprávněné osoby zastupující odběratele:

Zastoupení ve věcech	Jméno	Funkce	Telefon	e-mail
technických	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
smluvních				
fakturačních				