

Smlouva o poskytování služeb technické podpory CityWare

Označení zhotovitele: STP/CW/MTřebová

Označení objednatele:

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

Město Moravská Třebová

Nám. T. G. Masaryka 29

571 01 Moravská Třebová

Zástupce organizace:

JUDr. Miloš Izák

starosta města

IČ:

00277037

DIČ:

CZ00277037

Bankovní spojení:

Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu:

27-1283386349/0800

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.

Čechovo nábřeží 1790

530 03 Pardubice

Zástupce organizace



jednatel společnosti

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

CITIBANK, a.s.

Číslo účtu:

2020870109/2600

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka Pardubice

(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k aplikačnímu programovému vybavení CityWare – modulu Vymánání (dále jen „VYM“).

1.1. Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn VYM vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného VYM 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 VYM 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 VYM, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze VYM do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelům z datového úložiště zhotovitele
- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby VYM pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad (viz. Příloha č. 1)
- e) služba Hot-line pro oprávněné osoby VYM pro řešení jednoduchých technických problémů (viz. Příloha č. 1)

1.2. Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

A: Podpora provozu

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejich klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat
- e) tvorba SW (programování) podle požadavků
- f) úpravy fyzického datového modelu
- g) podpora v místě provozu VYM

B: Expertní a konzultační činnost

- a) tvorba software (analytické a návrhové práce) podle požadavků objednatele
- b) konzultační činnost a vypracování metodik pro zpracování dat
- c) analytické a návrhové práce v oblasti datových modelů
- d) záchrana a obnova dat

C: Školení

- a) školení uživatelů a správců

2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele, tj. jeho oprávněných osob. Zhotovitel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a výhradně s příslušnou oprávněnou osobou VYM odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se zhotovitelem vystaví příslušná oprávněná osoba VYM následně závaznou písemnou objednávku. Bez písemné objednávky stvrzené podpisem příslušné oprávněné osoby VYM nebude faktura za tyto služby placena.

3. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory zhotovitelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.

4. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace smluvních stran týkající se této smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena přednostně prostřednictvím HelpDesk, v případě nedostupnosti HelpDesk pak dále formou e-mailu, dopisu nebo faxu s tím, že odesílatel po opětovném zpřístupnění HelpDesk zprávu zapíše i do HelpDesk.

III. Cena

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

Cena bez DPH	6 000,00 Kč
DPH 20%.....	1 200,00 Kč
Cena včetně DPH	7 200,00 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. 2 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.
3. 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.
4. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1. bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli měsíčně ve výši 1/12 ceny sjednané dle čl. III, odst. 1., a to vždy k 5. dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého měsíce. První platba ve výši 500,- Kč bez DPH, tj. 600,- Kč s DPH bude za měsíc následující po měsíci, ve kterém došlo k předání VYM do rutinního provozu.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.
4. Úhrada za plnění bude prováděna v CZK. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem do 14 kalendářních dnů po dodání a protokolárním převzetí celého předmětu plnění v souladu s cenovým ujednáním. Lhůta splatnosti faktury se sjednává v délce 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli.
5. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat 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 zhotoviteli 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. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze VYM (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na VYM včetně jejich rozhraní dodané zhotovitelem.
4. Zhotovitel 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. Objednatel umožní zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.

VI. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že zhotovitel je v prodlení s dohodnutými termíny předmětu plnění dle článku II., zavazuje se zhotovitel uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny plnění dle čl. III., odst. 1. za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením byt' části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 4 zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý den prodlení.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovníprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
3. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují nezveřejňovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně prohlašuje, že

je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

6. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

VIII. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

Za objednatele:



Za zhotovitele:



3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

IX. Záruka

1. Zhotovitel prohlašuje, že předané dílo bude celou dobu užívání způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak obvyklému účelu, nebo že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti.
2. Objednatel je oprávněn reklamovat závady plnění po dobu trvání záruční lhůty. V době sjednané záruční lhůty budou oprávněně reklamované závady odstraněny na náklady zhotovitele.
3. Odstraňování vad VYM se řídí pravidly uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy. Každá zjištěná či nahlášená závada bude vyhodnocena a zařazena do jedné z kategorií a zhotovitel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě díla zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle Přílohy č. 1.
4. Veškerá požadovaná písemná komunikace zástupců smluvních stran dle tohoto článku smlouvy bude realizována přednostně prostřednictvím HelpDesk vyjma případů, kdy HelpDesk je prokazatelně nefunkční. V takovém případě bude komunikace realizována jinou písemnou formou - e-mailem, dopisem, faxem nebo náhradním telefonickým spojením a do HelpDesk bude vše zapsáno zhotovitelem po jeho zprovoznění. Popis způsobu komunikace prostřednictvím HelpDesk je uvedené v Příloze č. 1.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že zhotovitel je povinen dodržet uvedené termíny pro zahájení prací na odstranění závad pouze za předpokladu funkčního dálkového přístupu zhotovitele do datové sítě města pro dálkovou diagnostiku problémů a jejich odstraňování za současného zajištění bezpečnosti dat a informací objednatele dle článku V., odst. 5.
6. Zhotovitel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele

nebo třetí strany ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy. Zhotovitel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem předání VYM do rutinního provozu dle smlouvy o dílo SOD/CW/MTřebová.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou v sestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků zhotovitele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nesjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené zhotovitelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30ti kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i zhotovitel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
7. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží zhotovitel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
8. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - Příloha č. 1 Specifikace služeb (SLA)
 - Příloha č. 2 Ceník prací
9. Uzavření této smlouvy schválila Rada Města Moravská Třebová na své schůzi dne 15.10.2012 usnesením číslo 2625/R/151012.

V Pardubicích dne:

Za zhotovitele:



jednatel společnosti

V Moravské Třebové dne:

Za objednatele:



JUDr. Miloš Izák
starosta města

Příloha č. 1 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, zabraňující provozu systému), provoz systému je zastaven.
- **Střední** = závady způsobující problémy při užívání a provozování informačního systému nebo jeho částí, 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 zhotovitele 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 zhotovitele 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 zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání zhotoviteli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele, tj. oprávněné osoby VYM.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat oprávněným osobám VYM v pracovní dny 8 – 16 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k VYM:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití VYM
 - konkrétní konzultace související s nastavením VYM (oprávnění, alternativy, styly).
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověření pracovníci zhotovitele:



Příloha č. 2 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
A: Podpora provozu SW	750,00 Kč/hod.	150,00 Kč	900,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 550,00 Kč	510,00 Kč	3 060,00 Kč
B: Expertní a konzultační činnost	990,00 Kč/hod.	198,00 Kč	1 188,00 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	3 350,00 Kč	670,00 Kč	4 020,00 Kč
C: Školení (1 den.- max. 6 hod.)	8 000,00 Kč	1 600,00	9 600,00

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 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,80 Kč a cena celkem včetně DPH 10,80 Kč.

