

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

Označení zhotovitele: STP/GIS/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

IČ: 00277037
DIČ: CZ0000277037

Bankovní spojení: Komerční banka Svitavy
Číslo účtu: 19-1929-591/0100

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace: **X**
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 softwarovému vybavení (SW) – mapový server Marushka, GSPasport, Pasportní moduly a Marushka Photo, které je provozováno v rámci informačního systému města Moravská Třebová dle smlouvy č. SOD/GIS/MTřebová..

1.1 Služby paušální technické (servisní) podpory

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn SW vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SW 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 SW provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
- b) provádění změn SW (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware
- c) metodická podpora, písemné upozorňování na změnu metodiky vč. popisu změn metodiky.
- d) elektronická distribuce nových verzí SW vč. popisu změn, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze SW do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele
- e) služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních vad (viz Příloha č. 2)
- f) služba Hot-line pro řešení jednoduchých technických problémů (viz Příloha č. 3)

1.2 Služby technické (servisní) podpory na vyžádání

A: Běžné realizační práce

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejích klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat

B: Podpora provozu software

- a) tvorba SW (programování) podle požadavků
- b) úpravy fyzického datového modelu

C: 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

2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele. Zhotovitel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se zhotovitelem vystaví objednatel následně závaznou písemnou objednávku.
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 Smlouvy včetně závazných objednávek, předávacích protokolů, výkazů práce bude vedena prostřednictvím HelpDesk (Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2).

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** odst. 1.1. smlouvy činí **ročně 30 000,- Kč bez DPH, tj. 36 300,- Kč s DPH**. V případě rozšíření IS MěÚ o další moduly SW bude cena služby paušální technické podpory odpovídajícím způsobem navýšena.
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. 1 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 zhotovitel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2014 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. O změně cen je zhotovitel povinen objednatele neprodleně písemně informovat.
5. 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 21 %.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za 3 měsíce ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1., a to vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným plněním k uvedenému dni tohoto období. První platba ve výši 7.500,- Kč bez DPH, tj. 9.075,- Kč s DPH bude za první období následující pro předání SW 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. 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 21 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. 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.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud se zhotovitel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem DPH, objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu.

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 SW poskytované v rámci služeb technické podpory podle smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.

3. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, virem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem smlouvy.
4. Objednatel vytvoří po dohodě se zhotovitelem k zajištění plnění smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajistit zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy.
 - b) Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu smlouvy, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečit odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil zhotoviteli řádné a včasné plnění smlouvy.
 - d) Umožnit zhotoviteli maximálně (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to od data účinnosti smlouvy.

VI. 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 pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu zhotoviteli nebo objednateli.
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 a plnění zákonných povinností.
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. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

VII. Oprávněné osoby

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

Za objednatele:
X, tel.: X, email: X

Za zhotovitele:
X, tel.:X, email: X
X, tel.: X, email: X

3. Zhotovitel pro potřeby poskytování služeb technické podpory objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 3.
4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k jednotlivým částem SW) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel zhotoviteli do 10 dnů od podpisu Smlouvy.
5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. 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. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od měsíce následujícího pro předání SW do rutinního provozu.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně 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 nezjednal 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 šestiměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. 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.
8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží zhotovitel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

- | | |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Ceník prací |
| Příloha č. 2 | Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP |
| Příloha č. 3 | Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP |

V Pardubicích dne:
Za zhotovitele:

V Moravské Třebové dne: 27.11.2013
Za objednatele:

X
jednatel společnosti

JUDr. Miloš Izák
starosta

Příloha č. 1 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Běžné realizační práce Práce u zákazníka do 4 hodin	590,00 Kč/hod. 2 000,00 Kč	123,90 Kč 42,00 Kč	731,90 Kč/hod. 2 420,00 Kč
B: Podpora provozu SW Práce u zákazníka do 4 hodin	750,00 Kč/hod. 2 550,00 Kč	157,50 Kč 535,50 Kč	907,50 Kč/hod. 3 085,50 Kč
C: Expertní a konzultační činnost Práce u zákazníka do 4 hodin	990,00 Kč/hod. 3 350,00 Kč	207,90 Kč 703,50 Kč	1 197,90 Kč/hod. 4 053,50 Kč
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 1,90 Kč a cena celkem včetně DPH 10,90 Kč.			

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

Vada je stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Vady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek následovně:

Kategorizace technických problémů (vad) :

- **vysoká** – systém není funkční (potvrzení přijetí požadavku do 1 hodiny, zahájení činností na odstranění závady do 4 hodin, odstranění závady do 12 hodin)
- **střední** – provoz systému je omezen (potvrzení přijetí požadavku do 1 hodiny, zahájení činností na odstranění závady do 12 hodin, odstranění závady do 48 hodin)
- **nízká** – systém je ovlivněn vadou, ale lze pokračovat náhradním způsobem (potvrzení přijetí požadavku do 1 hodiny, zahájení činností na odstranění závady do 48 hodin, odstranění závady do 120 hodin)

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení přijetí 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 smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv 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., odst. 2. této smlouvy.
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 v předpokládaném počtu max. 2 uživatelé SW.
4. Služba HelpDesk pro SW je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky řeší s pracovníky zhotovitele prostřednictvím HelpDesk
5. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SW:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW
 - konkrétní konzultace související s nastavením SW (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. Služba Hot-line pro SWV je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky, pokud splňují podmínky poskytování služby Hot-line, řeší s pracovníky zhotovitele prostřednictvím Hot-line.
5. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověření pracovníci zhotovitele:
 - Grafický subsystém: X, email:X,
tel.: X, mobil: X
 - Universální hot-line:
asistentka MIS, X, tel.: X