

Smlouva o technické podpoře aplikace twiGIS

č. Dodavatele ASCZ23000947 a č. Objednatele PVL-1886/2023/SML

1. Smluvní strany

Dodavatel

Společnost	Arkance Systems CZ s.r.o.
Sídlo	Líbalova 2348/1, 149 00, Praha 4
IČO	26197081
DIČ	CZ26197081
Spisová značka	Oddíl, Vložka: C 350100, vedená u: Městský soud v Praze
Zastoupená	Ing. Jan Binter, jednatel společnosti
Bankovní spojení	Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu	██████████

(dále jen „**Dodavatel**“)

Objednatel

Společnost	Povodí Vltavy, státní podnik
Sídlo	Holečkova 3178/8, Smíchov, 150 00 Praha 5
IČO	70889953
DIČ	CZ70889953
Spisová značka	Městský soud v Praze, oddíl A, vložka 43594
Zastoupená	RNDr. Petr Kubala, generální ředitel
Bankovní spojení	UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
Číslo účtu	██████████

(dále jen „**Objednatel**“)

2. Předmět smlouvy

2.1. Předmětem smlouvy jsou služby specifikované v Příloze č. 1, zajišťující podporu aplikace twiGIS.

3. Cena, platební podmínky

- 3.1. Cena za pravidelné služby dle bodu 2 činí 12 500 Kč bez DPH/měsíc.
- 3.2. Cena služeb bude hrazena na základě faktur Dodavatele, které musí obsahovat veškeré zákonem předepsané náležitosti a zároveň i číslo smlouvy Objednatele. Dnem uskutečnění dílčího zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného měsíce. Faktury budou splatné do 14 kalendářních dnů ode dne jejich doručení ve formátu *.pdf na e-mail Objednatele ██████████.

- 3.3. Faktury budou uhrazeny na účet Dodavatele, který je správcem daně zveřejněn v Registru plátců DPH. Pokud k datu uskutečnění zdanitelného plnění uvedenému na daňovém dokladu bude Dodavatel v Registru plátců DPH uveden jako nespolehlivý plátcce, bude Objednatel postupovat v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb.
- 3.4. Služby poskytnuté Dodavatelem nad rámec rozsahu dle bodu 2 bude účtovat Dodavatel dle ceníku uvedeného v Příloze č. 2 této smlouvy a budou součástí měsíční faktury.
- 3.5. V případě, že Objednatel nevyčerpá sjednaný rozsah služeb, jejichž cena je hrazena paušální odměnou, nemá tato skutečnost vliv na povinnost Objednatele uhradit sjednanou paušální odměnu.
- 3.6. O poskytnutých službách vede Dodavatel evidenci, která musí být přílohou příslušné faktury.
- 3.7. Nevyčerpaný počet hodin služeb dle bodu 2 v kalendářním roce nebude převeden do následujícího roku.

4. Objednávání prací

- 4.1. Servisní práce budou objednávány výhradně prostřednictvím systému Helpdesk (<https://helpdesk.cadstudio.cz>), dále jen Helpdesk, a to zadáním požadavku do formuláře pro vložení nového požadavku. Požadavky zadává do systému Helpdesk pověřená osoba Objednatele.
- 4.2. Na základě požadavku Objednatele specifikuje Dodavatel odhadovaný počet hodin na vyřešení požadavku, požadavky na součinnost Objednatele, termín a formu poskytnutí služby. Potvrzením podmínek v Helpdesku Objednatel závazně objednává práce za podmínek specifikovaných Dodavatelem a Dodavatel je povinen je dodat.
- 4.3. Objednatel je v požadavku povinen uvést minimálně následující údaje: důvod poskytnutí služby (zejména popis požadované služby, zjištěné vady a jejich projevy a důsledky).
- 4.4. Požadavky zadané některou z pověřených osob Objednatele uvedených v bodech 5.5 a 5.6 této smlouvy, jejichž Dodavatelem odhadovaná doba řešení je do 3 hodin, jsou považovány za závazně objednané zasláním odhadu doby řešení ze strany Dodavatele i bez schválení odhadu pověřenou osobou Objednatele. Dodavatel zahajuje realizaci v souladu s dobou pro zahájení řešení požadavku uvedenou v příloze 1 této smlouvy.
- 4.5. Požadavky zadané některou z pověřených osob Objednatele uvedených v bodech 5.5 a 5.6 této smlouvy, jejichž Dodavatelem odhadovaná doba řešení je více než 3 hodiny, jsou považovány za závazně objednané až po schválení odhadu doby řešení pověřenou osobou Objednatele uvedenou v bodu 5.6 této smlouvy. Dodavatel zahajuje realizaci požadavku až po obdržení schválení doby realizace v souladu s dobou pro zahájení řešení požadavku uvedenou v příloze 1 této smlouvy.
- 4.6. Dodavatel poskytuje služby prostřednictvím vzdáleného přístupu a Objednatel je povinen Dodavateli vzdálený přístup umožnit.
- 4.7. Odpovědi na dotazy a řešení jednoduchých požadavků, které nepřesáhne 15 minut, se realizují bez ocenění a nepočítají se do rozsahu hodin dle bodu 2.
- 4.8. Po vyřešení požadavku Dodavatel uzavře požadavek v systému Helpdesk. Pokud Objednatel nesouhlasí s uzavřením, může ho znovu otevřít a uvést důvody. Pokud Objednatel neotevře požadavek 3 pracovní dny od jeho uzavření, považuje se vyřešení požadavku za akceptované.

5. Komunikace

- 5.1. Obě strany spolu budou ve věcech změn či dodatků této smlouvy komunikovat písemně na adresy Objednatele a Dodavatele uvedené v záhlaví této smlouvy.
- 5.2. Pro účely doručování se považují v pochybnostech písemnosti za doručené třetím dnem po odeslání písemnosti doporučeným dopisem na adresu druhé smluvní strany. Písemnost se považuje za doručenou i v případě, že se již druhá smluvní strana na adrese uvedené v záhlaví této smlouvy nezdržuje, nebo když změnila sídlo či bydliště, ale neoznámila druhé smluvní straně písemně takovou změnu adresy pro doručování písemností, a v případě, že doručení písemnosti zmařila.
- 5.3. Za písemnou komunikaci se považují i komunikace provedené elektronickou poštou mezi pověřenými osobami, musí ovšem dojít k potvrzení jejího doručení druhou smluvní stranou.
- 5.4. Pověřenými osobami ve smyslu této smlouvy Dodavatel stanoví:
 - Technik Dodavatele konající službu technické podpory na Helpdesku. Zodpovídá za řešení požadavků, jejichž řešení nevyžaduje znalost prostředí Objednatele.
 - Pověřený specializovaný technik. Zodpovídá za řešení požadavků, které vyžadují znalosti prostředí Objednatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
Obchodník zodpovědný za obchodní stránku smlouvy:

- 5.5. Pověřenými osobami pro založení požadavku a závazné objednání služeb dle bodu 4.4 této smlouvy Objednatel stanoví:

Registrovaný uživatel Helpdesku jehož email je z domény @pvl.cz

- 5.6. Pověřenými osobami pro založení požadavku a závazné objednání služeb dle bodu 4.5 této smlouvy Objednatel stanoví:

6. Práva a povinnosti stran

- 6.1. Práva a povinnosti Dodavatele:

- 6.1.1. Dodavatel svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.
6.1.2. Dodavatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
6.1.3. Dodavatel bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.
6.1.4. Dodavatel je povinen v průběhu realizace Plnění předávat Objednavateli informace o skutečnostech, které brání úspěšnému plnění smlouvy.

- 6.2. Práva a povinnosti Objednatele:

- 6.2.1. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele vzdálený přístup k pracovním stanicím (PC, notebooky) a serverům, na kterých je řešení Dodavatele provozováno.
6.2.2. Objednatel je v souvislosti s poskytováním služeb povinen zajistit pracovníkům Dodavatele přístup do objektů a na pracoviště Objednatele.
6.2.3. Objednatel je povinen zajistit na své straně funkční hardwarové a softwarové prostředí tak, aby mohla být řádně poskytována technická podpora a další služby podle této smlouvy.
6.2.4. Objednatel předává Dodavateli potřebné nebo vyžádané podklady a informace související s realizací předmětu Plnění nejpozději do tří Pracovních dnů po jejich písemném či ústním vyžádání, pokud se o obě strany nedohodnou jinak.
6.2.5. Objednatel svolává ve spolupráci s Dodavatelem schůzky k řešení sporných otázek. Doba trvání schůzek se započítává do plnění služeb dle bodu 2 této smlouvy a je rovněž Objednateli fakturována.
6.2.6. Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu Plnění na požádání Dodavatele. Nejpozději do tří Pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast Odpovědných osob Objednatele.
6.2.7. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům Dodavatele nejpozději do tří Pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.

7. Inflační doložka

- 7.1. Pokud míra inflace určená podle druhého odstavce tohoto článku překročí 5 %, má Dodavatel právo, valorizovat ceny služeb v závislosti na míře inflace. Dodavatel má právo valorizovat ceny služeb jednou ročně, a to počínaje rokem 2025, vždy nejpozději do konce měsíce března příslušného kalendářního roku. Cenu může dodavatel navýšit vždy o výši míry inflace.
- 7.2. Výše míry inflace bude určena podle údajů zveřejněných Českým statistickým úřadem – Index spotřebitelských cen podle klasifikace ECOICOP (měsíčně), a to procentním nárůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen za předcházející kalendářní rok. Index spotřebitelských cen podle klasifikace ECOICOP (měsíčně) uveřejňuje Český statistický úřad na internetových stránkách https://www.czso.cz/csu/czso/isc_cr. Pokud by Český statistický úřad změnil metodiku určení inflace, bude uvedený index nahrazen indexem, který mu je svých charakterem nejbližší.
- 7.3. Dodavatel má povinnost seznámit Objednatele s novým ceníkem služeb nejpozději 30 pracovních dnů před termínem prvního vyúčtování služeb podle nových cen. Objednatel má právo navýšení ceny odmítnout do 15 pracovních dnů po oznámení. Pokud Objednatel navýšení v tomto termínu neodmítne, má se nový ceník za schválený. Pokud Objednatel v tomto termínu cenu odmítne, má Dodavatel i Objednatel právo vypovědět smlouvu ve zkráceném termínu k poslednímu dni měsíce, ve kterém k odmítnutí došlo.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že naplnění povinnosti zveřejnění smlouvy v souladu se zněním zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“), zajistí Objednatel. Pro účely uveřejnění smlouvy v registru smluv smluvní strany nepovažují žádné ustanovení smlouvy za obchodní tajemství.
- 8.3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.4. Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 8.5. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - 8.5.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - 8.5.2. druhá smluvní strana je v insolvenčním řízení nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
 - 8.5.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.
- 8.6. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti smlouvy. V případě odstoupení od smlouvy má Dodavatel nárok na úhradu odměny ve smyslu článku 3 této smlouvy za předmět Plnění realizovaný do skončení účinnosti smlouvy.
- 8.7. Smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A a podepsána platnými zaručenými elektronickými podpisy Smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze Smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy Smluvních stran.
- 8.8. Jakékoliv změny této smlouvy včetně příloh je možné provádět formou písemného dodatku podepsaného statutárními zástupci obou smluvních stran.

- 8.9. Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy, všeobecnými smluvními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.
- 8.10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
- Příloha č. 1 – Sjednaný rozsah poskytování služeb a servisní kalendář
 - Příloha č. 2 – Ceník služeb
 - Příloha č. 3 – Všeobecné smluvní podmínky společnosti Arkance Systems CZ s.r.o.

9. Podpisy zástupců smluvních stran

V Praze

V Českých Budějovicích

.....
Povodí Vltavy, státní podnik
RNDr. Petr Kubala
generální ředitel

.....
Arkance Systems CZ s.r.o.
Ing. Jan Binter
jednatel společnosti

Příloha č. 1

Sjednaný rozsah poskytování služeb a servisní kalendář pro aplikaci twiGIS

Typ služby	Sjednáno	Jednotková cena	Četnost/ počet	Cena Kč/rok
Helpdesk	Ano	0	Bez omezení.	0
Přednostní řešení požadavků na portálu (https://helpdesk.cadstudio.cz) zadané uživateli Objednatele. Podpora poskytovatele, s jejíž pomocí mohou ICT pracovníci objednatelů hlásit problémy, případně požádat o konzultace. V případě, že pracovník primární podpory nemůže problém vyřešit sám, předá jej na sekundární podporu, která řeší požadavek v základní době služeb.				
Telefonická podpora	Ano	0	Bez omezení.	0
Řešení telefonických požadavků ([REDACTED]) pro definované uživatele uvedené v odstavci 5.6.				
VIP přístup na weby Arkance Systems CZ	Ano	0	Bez omezení.	0
Přístup na webovou knihovnu CAD bloků, videí, tipů a triků na www.cadforum.cz . Pro všechny registrované uživatele Objednatele.				
VIP přístup na akce Arkance Systems CZ	Ano	0	Bez omezení.	0
Přístup na webináře, online školení a semináře Arkance Systems CZ pro definované uživatele uvedené v odstavci 5.6.				
Profylaxe serveru	12x/rok	1 800	18 hod/rok	32 400
Provádí technik Arkance Systems CZ pomocí vzdáleného přístupu. Součástí služby je kontrola serveru (vyplnění tabulky sledovaných parametrů), vyčištění log souborů, kontrola chodu zálohování apod. Týká se serveru(ů): aplikační server twiGIS				
Budget	Ano	1 800	12 hod/rok	21 600
Budget pro řešení požadavků uživatelů formou konzultačních, školicích, servisních a rozvojových služeb, jejichž doba řešení přesáhne hodnotu uvedenou v článku 4.7 této smlouvy.				
Doba pro zahájení řešení požadavku	Ano	8 000/měsíc	Bez omezení	96 000
Kategorizace vad <ul style="list-style-type: none"> • Vady kategorie A – jsou vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost řešení, to znamená, že znemožňují užívání aplikace a nelze je řešit formou náhradního řešení ze strany Objednatele. <ul style="list-style-type: none"> ○ Reakční doba – 1 den ○ Termín Vyřešení – V případě závady odstranitelné prostřednictvím vzdáleného přístupu, bude závada odstraněna v co nejkratším čase, nejpozději však do pěti pracovních dní. • Vady kategorie B – jsou vážné vady způsobující vážné problémy při užívání a provozování aplikace, existuje však dočasné náhradní řešení pro omezení dopadů těchto vad (organizační nebo jiná opatření). <ul style="list-style-type: none"> ○ Reakční doba – 5 dnů ○ Termín Vyřešení – Dle dohody • Vady kategorie C – jsou ostatní méně závažné vady. <ul style="list-style-type: none"> ○ Reakční doba – 10 dnů ○ Termín Vyřešení – Dle dohody 				
Souhrn pravidelných plateb				
Celková cena za měsíc [Kč] bez DPH			Celková cena za rok [Kč] bez DPH	

12 500

150 000

Příloha č. 2

Ceník služeb

Popis služby	Jednotka	Cena [Kč] bez DPH
Konzultační a rozvojové služby, specializovaná školení, práce spojené s řízením a vedením projektů.	1 hod	1 800

Výše uvedené ceny jsou platné pro práce prováděné v pracovní době – pracovní dny od 8:00 do 16:30 hodin.

V rámci mimořádných událostí je možné dohodnout práce mimo pracovní dobu, přičemž rozhodnutí o akceptaci takového požadavku je plně v kompetenci Dodavatele. V případě realizace servisních služeb mimo pracovní dobu budou účtovány následující příplatky:

- V době od 16:30 do 8:00 hodin následujícího dne bude cena Služby navýšena o příplatek 50 %.
- Ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna bude cena Služby navýšena o příplatek 100 %.

Příloha č. 3

Všeobecné smluvní podmínky společnosti Arkance Systems CZ s.r.o.

<https://www.arkance-systems.cz/vseobecne-obchodni-podminky>