

Smlouva o poskytování uživatelské podpory
uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Jihomoravský kraj

Zastoupený: Mgr. Janem Grolichem, hejtnanem Jihomoravského kraje Jihomoravského kraje

Sídlo: Zerotínovo nám. 3, 601 82 Brno

IČ: 70888337

DIČ: CZ70888337

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 27-7491250267/0100

(dále jen „**Objednatel**“)

a

AUGUR Consulting s.r.o.

sídlo: Rovniny 102, 748 01 Hlučín

provozovna: Vinařská 5/A1, 603 00 Brno

IČ: 25358014

DIČ: CZ25358014

Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeného u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 14945

Zastoupený Mgr. Mariánem Svobodou, jednatelem,

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 6968540217/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto smlouvu

I. Předmět smlouvy

Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu spočívající v připravenosti a schopnosti Poskytovatele řešit problémy, které se vyskytnou v souvislosti s produktem - aplikací „Benchmarkingová databáze sociálních služeb na území Jihomoravského kraje“, a to v rozsahu všech modulů a aplikací poskytovaných Objednateli za sjednaných podmínek pro jejich odstranění a poskytovat další služby v této Smlouvě specifikované za sjednaných podmínek.

Servisní podpora, údržba a uživatelská podpora softwarové aplikace v rozsahu:

- a) *Servisní, systémová a technická podpora provozu „Aplikace, Produktu“*, sestávající z činností periodická aktualizace (minimálně jedenkrát za dobu platnosti této smlouvy), správu serveru jako službu v rozsahu Základního dohledu. Systémové nastavení vzorce pro výpočet vyrovnávací platby podle platných *Pravidel financování sociálních služeb v Jihomoravském kraji pro léta 2023-2024* s přístupem pro uživatele Aplikace, Produktu, k nimž má oprávnění nahlížet v rozsahu Objednatel ke všem službám, poskytovatel u svých služeb.

b) *Uživatelská podpora*, sestávající z činností:

- Hot-line, tedy poskytnutí rad uživatelům aplikace, ohledně používání „Aplikace, Produktu“.
- Zdokonalení „Aplikace, Produktu“ v rámci verze uvedené a platné v aktuálně probíhajícím ročním období pro administraci modulů. A úpravy „Aplikace, Produktu“ na základě změn legislativy na národní úrovni. Ustanovení tohoto odstavce neplatí, s výjimkou úprav na základě odst. 1 c) tohoto článku, pro specifické úpravy vyžádané Objednatelům nebo vyplývající ze specifík metodiky poskytování a administrace modulů, resp. legislativních úprav na úrovni kraje.

c) *Aktualizace a dodatky k uživatelské dokumentaci*.

S každou novou verzí modulů je Poskytovatel povinen dodat Objednateli aktualizovanou uživatelskou dokumentaci k „Aplikaci, Produktu“.

II. Poplatky a platební podmínky

1. Poplatky za servisní, systémovou, technickou a za uživatelskou podporu provozu „Aplikace, Produktu“ skládající se z: předmět smlouvy dle článku I., odst. a), b), c), ve výši 32 500,- Kč bez DPH, tj. 39.325 Kč s DPH na poskytnutou „Aplikaci, Produkt“ budou Poskytovatelem Objednateli fakturovány vždy měsíčně k 1. dni následujícího měsíce příslušného roku, v němž byly služby dle této smlouvy poskytovány.
2. Jakékoliv úpravy „Aplikace, Produktu“, které bude Objednatel požadovat po Poskytovateli nad rámec servisní, systémové, technické a uživatelské podpory, budou realizovány na základě samostatné objednávky. Jednotková cena za takové úpravy je stanovena na 950,- Kč bez DPH, tj. 1.150,- Kč s DPH za jednu hodinu práce.
3. Hodinová sazba při řešení závad dle čl. V. odst. 2, tj. nejedná-li se o záruční závadu, je v těchto případech stanovena na 950,- Kč bez DPH, tj. 1.150,- Kč s DPH za jednu hodinu práce.
4. Maximální výše celoroční servisní, technické a uživatelské podpory nepřesáhne 390.000,- Kč bez DPH.
5. Poplatky za servisní, systémovou, technickou a za uživatelskou podporu a poplatky uvedené v odst. 2. a 3. budou hrazeny prostřednictvím měsíčních plateb k poslednímu dni příslušného měsíce příslušného roku na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Všechny faktury Poskytovatele vystavené na základě této smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, bude obsahovat nesprávné údaje nebo nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené nebo oprávněně vystavené faktury Objednateli. Splatnost faktur je 30 dní od jejich doručení Objednateli. Dnem zaplacení je den odepsání finančních prostředků z účtu Objednatele.
6. Poplatky uvedené v odst. 2. a 3. objednatel uhradí pouze po předchozím písemném zdůvodnění zhotovitelem a písemném odsouhlasení objednatelům. V případě aplikace Benchmarkingová databáze sociálních služeb na území Jihomoravského kraje, a to v rozsahu všech modulů a aplikací používaných Objednatelům, je zhotovitel povinen písemně kontaktovat vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje na emailovou adresu horehled.petr@kr-jihomoravsky.cz.

Místem poskytování podpory dle této smlouvy je sídlo Poskytovatele.

III. Poskytování údržby a uživatelské podpory

1. Poskytování údržby a uživatelské podpory se sjednává na období od data uzavření této smlouvy na dobu určitou s výpovědní lhůtou dle článku VII.
2. Povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli podle ustanovení čl. I. této smlouvy a závazek Objednatele platit za tyto služby poplatky dle čl. II zaniká ukončením této smlouvy podle článku VII. této smlouvy.
3. Poskytovatel poskytuje Objednateli Správu serveru jako službu v rozsahu Základního dohledu. Poskytovatel zodpovídá za provoz hardwarových prostředků, na kterých je instalovaná „Aplikace, Produkt“.
4. Poskytovatelem je prováděn Základní dohled v rámci Správy serveru a představuje kontrolu dostupných prostředků serveru a kontrolu dostupnosti serveru. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost.
5. Zálohování je provádění záložních kopií „Aplikace, Produkt“ a dat. Zálohování je vždy nastaveno tak, aby probíhalo v časech, kdy je „Aplikace, Produkt“ minimálně zatížena.

IV. Záruky a závazky

1. Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k „Aplikaci, Produkt“, která je předmětem této smlouvy, a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany.
2. Poskytovatel zaručuje, že „Aplikace, Produkt“ bude pracovat spolehlivě v souladu se specifikacemi uvedenými v dokumentaci k „Aplikaci, Produkt“, a to po celou dobu účinnosti této smlouvy. Tato záruka se nevztahuje na závady, které vznikly užíváním „Aplikace, Produkt“ v rozporu s podmínkami k užívání uvedenými v dokumentaci. Objednatel nemá v tomto případě nárok na bezplatné odstranění závady ze strany Poskytovatele.
3. Poskytovatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost při řešení závad, k nimž bude vyzván. Závadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci.
4. Objednatel provede primární klasifikaci kategorie závady a její priority. (dle Přílohy č. 2 – Klasifikace závady). Závady klasifikuje Objednatel dle jejich závažnosti a provozních podmínek. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Objednatel informován.
5. Závada je hlášena na níže uvedený telefonní kontakt a na vyhrazenou e-mailovou adresu - help linku.
 - a) Telefon: 513 034 324
 - b) E-mail: kissos-jmk@augur-consulting.cz
6. Závadu je oprávněna hlásit pouze oprávněná osoba. Seznam oprávněných osob je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Oprávněné osoby zastupují smluvní strany ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje po doručení oznámení Objednatele o závadě „Aplikace, Produkt“ zahájit práci na odstranění závady a odstranit závadu ve lhůtách podle následující tabulky:

Kategorie závady	Lhůta pro zahájení prací na odstranění závady	Lhůta pro odstranění závady
Chyba s vysokou prioritou	do 2 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě
Chyba s nízkou prioritou	do 3 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě	do 5 pracovních dnů po obdržení oznámení o závadě

8. V případě Chyby s vysokou prioritou se může Poskytovatel dohodnout s oprávněnou osobou Objednatele na dočasném řešení závady tak, aby Objednatel mohl využívat základní funkce systému. V tomto případě se nezříká závazku uvést systém do původního stavu (stavu před výskytem závady) a zavazuje se uvést systém do původního stavu ve lhůtě stanovené na základě dohody s Objednatelem. V případě, že nedojde k dohodě, platí lhůty pro odstranění závad.
9. Po obdržení hlášení o závadě je Poskytovatel povinen v pracovní době do 24 hodin prokazatelným způsobem informovat Objednatele o předpokládaném termínu a způsobu jejího odstranění.
10. Poskytovatel nezodpovídá za závady „Aplikace, Produktu“ vzniklé v důsledku provedených změn či modifikací, s nimiž Poskytovatel nevyslovil předchozí písemný souhlas, a závady vzniklé v důsledku živelných událostí. Odstranění takto vzniklých závad hradí Objednatel.

V. Sankce

1. Poskytovatel se zavazuje při nedodržení termínů reakční doby a doby pro vyřešení závady typu Chyba (jak je tento výraz definován v Příloze č. 2 Smlouvy) uhradit Objednateli smluvní pokutu za prodlení ve výši 0,1 % ze sjednaného celkového ročního poplatku dle čl. II. odst. 1. této Smlouvy za každý den prodlení pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodne jinak. Zaplacením smluvní pokuty za prodlení zůstává právo na náhradu případné škody v plném rozsahu nedotčeno.
2. Úhrady prováděné Objednatelem Poskytovateli dle této Smlouvy se považují za uhrazené okamžikem odepsání celé částky z účtu Objednatele. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli v případě svého prodlení s úhradou dlužné částky úrok z prodlení dle platných právních předpisů.

VI. Doba trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu určitou od 1.1.2024 do 31. 12. 2024.
2. Smluvní strany mohou tuto smlouvu kdykoli vypovědět doručením písemné výpovědi s šedesátidenní výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi.
3. Poskytovatel může okamžitě vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty písemným oznámením druhé straně, jestliže jakákoli částka, jež je Objednatel dle této smlouvy povinen zaplatit, zůstane neuhrazena po dobu delší než třicet (30) dnů ode dne její splatnosti.
4. Objednatel může vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní lhůty písemným oznámením druhé straně, jestliže Poskytovatel poruší jakékoli ustanovení této smlouvy a do 7 dnů po písemné žádosti o nápravu toto porušení nenapraví nebo opakovaně porušuje některé ustanovení této smlouvy.

VII. Další ujednání

1. Smluvní strany se zavazují mezi sebou komunikovat způsobem, který nezavdá příčiny pochybnostem a nedorozuměním.
2. Tuto smlouvu lze platně měnit nebo doplňovat pouze formou písemných číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Tato smlouva a právní vztahy z ní vyplývající se řídí zákonem č.89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - 4.1. Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob
 - 4.2. Příloha č. 2: Klasifikace závad
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
6. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti datem uveřejnění v registru smluv dle 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.
7. Smluvní strany prohlašují, že souhlasí s případným zveřejněním obsahu této smlouvy v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Uzavření této smlouvy schválila Rada Jihomoravského kraje dne 25.10.2023 usnesením č. 8039/23/R113.

V Brně dne 6.11.2023

V Brně dne 17.11.2023

Za objednatele:

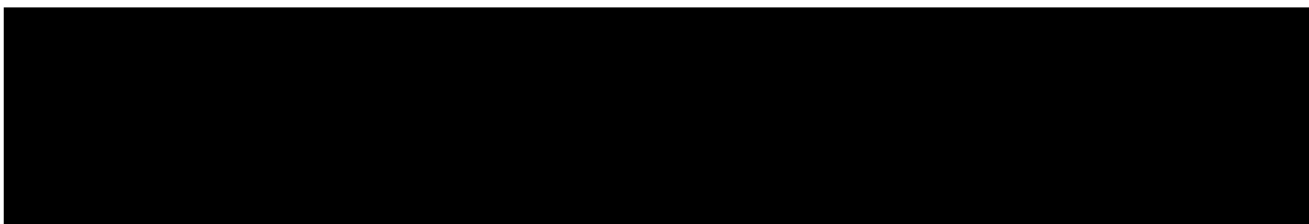
Za poskytovatele:

.....
Jihomoravský kraj

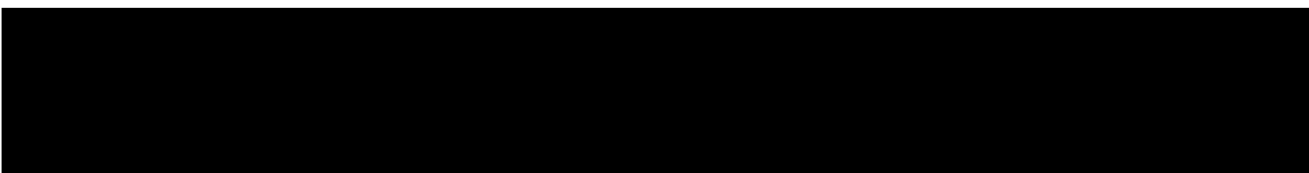
.....
Augur Consulting s.r.o.

Příloha č. 1: Seznam oprávněných osob

1. Oprávněné osoby Objednatele



2. Oprávněné osoby Poskytovatele



Příloha č. 2: Klasifikace závad

Základní Klasifikace závad je provedena ihned při jejím vzniku, a to odpovědným pracovníkem Objednatele, který závadu hlásí prostřednictvím help linky. Klasifikace může být následně oponována a změněna zástupcem Poskytovatele. O této změně musí být Objednatel informován.

Objednatel provede primární klasifikaci **kategorie** závady a její **priority** (viz dále).

1. Změnu kategorie závady je Poskytovatel povinen zdůvodnit.
2. Pro snížení priority závady Poskytovatel popíše postup práce, kterým lze Produkt použít tak, aby bylo možno překlenout hlášenou Chybu.
3. Objednatel má právo změnu Klasifikace závady zpochybnit a objednat nezávislou expertízu složitosti Chyby a tuto zaslat Poskytovateli k vyjádření. Expertíza musí být provedena písemně a její součástí musí být zdůvodnění jiné náročnosti na opravu Chyby a doporučený postup při řešení opravy.