

Smlouva na poskytování technické podpory

Elektronický hlasovací systém Pabliko


číslo smlouvy nabyvatele: 311/2023
číslo smlouvy poskytovatele: TP_RF20230127

kterou uzavřely podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

I. Smluvní strany

1. Nabyvatel


Město Frýdlant

Sídlo: Nám T. G. Masaryka 37, 464 13 Frýdlant
Zastoupen: Ing. Danem Ramzerem, starostou
IČ: 00262781
DIČ: CZ00262781
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 

(dále jen „nabyvatel“)

a

2. Poskytovatel

Obchodní název: **HD MEDIA s. r. o.**
Sídlo: Hybešova 261/22, Staré Brno
602 00 Brno – střed
Zastoupen: Lenka Šrubařová
jednatelka
IČ: 05021421
DIČ: CZ05021421
Bankovní spojení: Fio banka, a. s.
Číslo účtu: 

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 93138.

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Úvodní ustanovení

Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory elektronického hlasovacího systému Pablíko (dále jen EHS Pablíko) pro město Frýdlant.
2. **Služby paušální technické podpory TAPV (typové aplikační programové vybavení):**
 - a) Provádění změn v EHS Pablíko vyplývajících ze změn zákona. Implementace změn a vylepšení SW – EHS Pablíko.
 - b) Elektronická distribuce nových verzí aplikace, které budou zveřejněny na internetových stránkách poskytovatele dle jeho pokynů.
3. **Služby technické podpory na vyžádání:**

A: Standardní typové práce

- a) migrace dat
- b) instalace a konfigurace zařízení
- c) základní školení uživatelů

B: Rozšířená technická podpora

- a) úprava software dle požadavků
- b) školení správce aplikací

Ceník prací je na vyžádání u poskytovatele

Služby technické podpory na vyžádání nabízejí možnost řešení při nestandardních situacích, které se mohou v průběhu užívání programu vyskytnout.

Do standardních typových prací je zahrnuta migrace dat a instalace aplikačního serveru v případě, kdy nabyvatel plánuje obnovu HW vybavení, na kterém jsou dosud data uchováována. O tuto službu může nabyvatel požádat dle článku III. odst. 4 smlouvy v případě, že migraci datového skladu si nepřejete provádět vlastními silami. Do standardních typových prací je zahrnuto také dodatečné školení pracovníků v případě vyhodnocení potřeby toto školení realizovat.

Do rozšířené technické podpory poskytovatel zahrnuje školení správce aplikace se zaměřením na datovou strukturu pro případ čerpání dat jinými systémy (změna datové struktury bez předešlého písemného souhlasu poskytovatele je považována za porušení záručních podmínek) a zajištění zálohovacích mechanismů.

4. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených v článku III. odst. 3. bude prováděno na základě písemných požadavků zaslaných na korespondenční adresu sídla poskytovatele, elektronicky na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**, nebo na číslo technické podpory **+420 720 966 047** s následným potvrzením na emailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**. Po odsouhlasení požadavků vystaví nabyvatel závaznou písemnou objednávku.
5. Nabyvatel zprostředkuje poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do jeho datové infrastruktury pro zajištění součinnosti paušální technické podpory TAPV.
6. Technická podpora na vyžádání může být realizována i formou zásahu poskytovatele na místě v pracovní dny v době od 08.00 do 16.00 hodin. O tuto službu může požádat pouze oprávněný pracovník nabyvatele uvedený v čl. X. odst. 1. smlouvy písemnou formou na adresu poskytovatele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**.

Při zásahu na místě vytvoří pracovník technické podpory výkaz o provedených službách, který je podkladem pro fakturaci. Správnost tohoto výkazu potvrdí svým podpisem oprávněný pracovník nabyvatele uvedený v čl. X. odst. 1 smlouvy. V případě, že služba je součástí záručního servisu, slouží výkaz pouze k evidenci rozsahu poskytnutých služeb.

7. Poskytovatel zahájí práce na odstranění nabyvatelem hlášené vady: helpdesk
 - a) u vad kategorie „**Zásadní**“ nejpozději do tří pracovních dnů po nahlášení závady v době od 08:00 do 16:00 hodin elektronicky na e-mailovou adresu poskytovatele **hdmedia@hdmedia.cz**, nebo telefonicky na čísle technické podpory **+420 720 966 047** s následným zasláním požadavku na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**. Při nahlášení mimo pracovní dobu bude požadavek na zásah převeden do následujícího pracovního dne. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost nabyvatele.

- b) u vad kategorie „**Aplikační**“ do pěti pracovních dnů po nahlášení chyby elektronicky na e-mailovou adresu poskytovatele **hdmedia@hdmedia.cz**, nebo telefonicky na číse technické podpory **+420 720 966 047** s následným zasláním požadavku na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost nabyvatele.
- c) u vad kategorie „**Drobná**“ bude její odstranění vyřízeno na základě dohody mezi nabyvatelem a poskytovatelem. Tato dohoda může být provedena písemnou formou na korespondenční adresu poskytovatele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**.

Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Kategorizace vad je blíže specifikována v příloze č. 2 této smlouvy.

IV. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo nabyvatele a všechna pracoviště nabyvatele.

V. Cena

1. Cena **služby paušální technické podpory** činí ročně 18 000,- Kč bez DPH.
2. Cena za **služby technické podpory na vyžádání** dle čl. III. odst. 3. této smlouvy požadované nabyvatelem a při nestandardních situacích, je účtována na základě cenové nabídky. Tyto služby budou sjednávány příslušnými objednávkami.
3. Poskytovatel má právo každoročně počínaje rokem 2025 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. Dále pak má právo navýšit cenu za paušální technickou podporu, dle neustálého zvyšování finanční náročnosti na údržbu a vývoj SW.

VI. Předání a převzetí díla

- a) Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými pracovníky smluvních stran uvedenými v čl. X odst. 1 a 2 této smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu nabyvatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění.
- b) Nabyvatel je povinen plnění poskytovatele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy poskytovatele k převzetí. Nabyvatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od poskytovatele, pokud toto plnění poskytovatele nebude odpovídat zadání dle objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění poskytovatele budou uvedeny nabyvatelem v předávacím protokolu a současně bude smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění poskytovatele nabyvateli. V případě drobných nedostatků v plnění poskytovatele může nabyvatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění poskytovatele nabyvateli.

VII. Platební podmínky

1. Poskytovatel bude účtovat za služby **paušální technické podpory** částku ročně, vždy k výročí, dle sjednaných podmínek v čl. V. odst. 1 smlouvy. První platba bude vyúčtována po řádném předání díla a následná platba bude následovat k výročí roku 2025. Při porušení platebních podmínek bude vyúčtována smluvní pokuta ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Poskytovatel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání průběžně na základě jednotlivých předávacích protokolů potvrzených nabyvatelem.
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 poskytovatelem v souladu s cenovým ujednáním po převzetí dodávky (podpisu předávacího protokolu). Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury nabyvateli.

4. Zaplacením se rozumí odepsání příslušné částky z účtu nabyvatele.
5. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je nabyvatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů nabyvateli.

VIII. Záruka

1. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze aplikace poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy budou distribuovány bez zbytečných prodlev ze strany poskytovatele a neporuší konzistenci stávající datové základny. V případě technických obtíží při aktualizaci nové verze aplikace poskytovatel obnoví datovou základnu z pravidelné zálohy prováděné nabyvatelem.
2. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
3. Poskytovatel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Nabyvatele, ani za škody vzniklé na hardwaru nebo operačním systému viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.

IX. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a nabyvatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Nabyvatel vytvoří po dohodě s poskytovatelem k zajištění plnění této smlouvy na pracovišti nabyvatele vhodné podmínky.

X. Pověření pracovníci

1. Pracovníci nabyvatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů.

Podepisování předávacích protokolů, objednávek a faktur:

_____, tel. _____,
e-mail: _____

Organizačně-technické záležitosti:

_____, tel. _____, e-mail: _____

Pracovníci Poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Podepisování předávacích protokolů, objednávek a faktur:

_____, tel.: _____, e-mail: _____

Organizačně-technické záležitosti:

_____, tel.: _____, e-mail: _____

2. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. X. odst. 1. a 2. a statutárních zástupců smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se této smlouvy.

XI. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou,

jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem události, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností.

2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku poskytovatel nebude schopen plnit závazky uvedené ve smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí nabyvatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoliv ze smluvních stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy prokazující její existenci a sdělí předpokládanou dobu trvání.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XII. Doložka o mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé smluvní strany nebo které v průběhu plnění smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nepředají je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění smlouvy.
2. Za důvěrné považují smluvní strany 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.
3. Poskytovatel i nabyvatel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně, prokáže-li se, že neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně, nastalo zaviněním poskytovatele.
4. Poskytovatel nebude bez vědomí a souhlasu města pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá, byť jen náhodně, přístup v souvislosti s plněním této smlouvy.
5. Poskytovatel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními údaji podléhajícími ochraně podle obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (2016/679) nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
6. Poskytovatel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou poskytovatelem použity pro plnění této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako poskytovatel.
7. Nabyvatel i poskytovatel má právo provést kontrolu znalosti tohoto ustanovení u poskytovatele, jeho zaměstnanců, subdodavatelů a jiných osob, které poskytovatel užije k plnění této smlouvy. Pokud nabyvatel zjistí u některé osoby uvedené v předchozí větě neznalost tohoto ustanovení, oznámí tuto skutečnost poskytovateli, který je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu přestat takovou osobu užívat pro plnění této smlouvy.
8. V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení zaviněním poskytovatele či nabyvatele, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou poskytovatel užije k plnění této smlouvy, může nabyvatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení. Tím není jakkoliv dotčen nárok nabyvatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.
9. Poskytovatel prohlašuje, že informace uvedené v této smlouvě nejsou obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Poskytovatel rovněž souhlasí se zveřejněním této smlouvy

v registru smluv.

10. Poskytovatel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy nabyvateli.
11. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

XIII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle 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.
2. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé smluvní strany.
3. Výpovědí ze strany nabyvatele, zaniká nárok na vrácení částky za technickou podporu v daném období.
4. Změnit nebo doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
5. Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližší odpovídajícím účelu původního ustanovení.
6. V případě zániku některé ze smluvních stran, přecházejí práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé smluvní strany.
7. Poskytovatel ani nabyvatel nesmí bez předchozího výslovného písemného schválení druhé smluvní strany postoupit třetí straně tuto smlouvu, ani právo nebo závazek z této smlouvy vyplývající.
8. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
9. Smluvní strany prohlašují, že si 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 smlouvy potvrzují svým podpisem.
10. Tato smlouva byla schválena dne 4. 12. 2023 na 28. jednání Rady města Frýdlant pod číslem usnesení 896/2023.
11. Smlouva je provedena dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží poskytovatel a nabyvatel po jednom vyhotovení. Smlouva je podepsána elektronicky.
12. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Kategorizace vad

V Brně dne: 6. 12. 2023

Za poskytovatele:

Ve Frýdlantu dne: 6. 12. 2023

Za nabyvatele:

Lenka Šrubařová
jednatelka

Ing. Dan Ramzer
starosta

Příloha č. 1 – Kategorizace vad

1. Zásadní

Závady vylučující užívání zařízení, které je předmětem této smlouvy. Provoz systému je zastaven.

2. Aplikační

Závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

3. Drobná

Provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.