# Smlouva o technické podpoře aplikace twiGIS a Vyjadřovací portál č. dodavatele ASCZ23000938 a č. objednatele E 0007/23

## 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 | xxx, jednatel společnosti |
| Bankovní spojení | Česká spořitelna a.s. |
| Číslo účtu | 6276972/0800 |

**Objednatel**

|  |  |
| --- | --- |
| Společnost | Povodí Odry, státní podnik |
| Sídlo | Varenská 3101/49, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava  doruč. číslo: 701 26 |
| IČO | 70890021 |
| DIČ | CZ70890021 |
| Spisová značka | Oddíl A XIV, Vložka: 584, vedená u Krajského soudu v Ostravě |
| Zastoupená | Ing. Jiřím Tkáčem, generálním ředitelem |
| Bankovní spojení | Raiffeisenbank a.s. |
| Číslo účtu | 1320871002/5500 |

## Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy jsou služby specifikované v [Příloze č. 1](#_Příloha_č._1), zajišťující podporu aplikace twiGIS a Vyjadřovací portál.

## Cena, platební podmínky

Cena za pravidelné služby dle bodu 2. činí 10 900,-Kč/měsíc bez DPH.

Cena služeb bude hrazena vždy na začátku následujícího měsíce na základě faktury **Dodavatel**e, která bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, se splatností 14 dnů ode dne doručení objednateli.

Služby poskytnuté **Dodavatel**em nad rámec rozsahu dle bodu 2. bude účtovat **Dodavatel** dle ceníku uvedeného v [Příloze č.](#_Příloha_č._3) 2 této smlouvy a budou součástí měsíční faktury.

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.

O provedených pracích vede **Dodavatel** evidenci, kterou předloží ke každé fakturaci.

Nevyčerpaný počet hodin služeb dle bodu 2. v kalendářním roce nebude převeden do následujícího roku.

## Objednávání a realizace prací

Servisní práce budou objednávány výhradně prostřednictvím systému Helpdesk (http://helpdesk.arkance-systems.cz), dále jen Helpdesk, a to zadáním požadavku do formuláře pro vložení nového požadavku. Požadavky zadává do systému Helpdesk pověřená osoba Objednatele.

Na základě požadavku Objednatele specifikuje **Dodavatel** odhadovaný počet hodin na vyřešení požadavku, požadavky na součinnost **Dodavatel**e, termín a formu poskytnutí služby. Potvrzením podmínek v Helpdesku Objednatel závazně objednává práce za podmínek specifikovaných **Dodavatel**em a **Dodavatel** je povinen je dodat.

Objednatel je v požadavku povinen uvést minimálně následující údaje: důvod poskytnutí služby (zejména popis požadované služby, zjištěné vady a jejich projevy a důsledky)

Požadavky zadané některou z pověřených osob Objednatele uvedených v bodech 5.5 této smlouvy, jsou považovány za závazně objednané na základě odhadu doby a ceny řešení ze strany **Dodavatel**e a až po schválení pověřenou osobou Objednatele uvedenou v bodu 5.5. této smlouvy. **Dodavatel** zahajuje realizaci požadavku až po obdržení schválení doby a ceny realizace.

**Dodavatel** poskytuje služby prostřednictvím vzdáleného přístupu a Objednatel zajistí **Dodavatel**i vzdálený přístup prostřednictvím VPN připojení. **Dodavatel** se zavazuje, že poskytnuté certifikáty použije pouze pro účely provádění servisních zásahů na definovaném a určeném zařízení. **Dodavatel** před každým prováděním servisního zásahu prostřednictvím VPN připojení je povinen vždy informovat pověřeného pracovníka Objednatele o rozsahu servisního zásahu. Připojení VPN si nelze žádným způsobem vymáhat nebo vynucovat, je vždy umožněno pouze po předchozím souhlasu ze strany Objednatele. Časový rozsah připojení určuje vždy Objednatel. Ve výjimečných případech se služby mohou realizovat po dohodě obou stran v místě sídla objednatele.

Odpovědi na dotazy a řešení jednoduchých požadavků, které nevyžadují zásah a úpravu systému se realizují dle této smlouvy bezplatně.

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.

**Dodavatel** je povinen respektovat nastavení Objednatele v oblasti kybernetické bezpečnosti.

Objednatel je oprávněn provádět změny hardware a software a nastavení a konfigurace hardware a software v rámci jeho infrastruktury (hot-fixy, patche,…). Objednatel je povinen **Dodavatel**e předem informovat o plánovaných změnách. **Dodavatel** musí vyhodnotit dopady a stanovit podmínky pro změnu nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takové informace **Dodavatel**i, pokud tak neučiní, považují se plánované změny za akceptované. **Dodavatel** zajistí, aby poskytovaný produkt byl provozován na databázových a operačních systémech v podporovaných verzích společností Oracle a Microsoft. **Dodavatel** se zavazuje poskytnout součinnost při přechodu na nové verze databázových systémů Oracle a operačních systémů Microsoft a otestuje funkčnost systémů před nasazením nových verzí. Cena za poskytnutí součinnosti v tomto bodě smlouvy je součástí ceny průběžně poskytovaných služeb.

## Komunikace

Obě strany spolu budou ve věcech změn či dodatků této smlouvy komunikovat písemně na adresy Objednatele a **Dodavatel**e uvedené v záhlaví této smlouvy.

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.

Za písemnou komunikaci se považují i komunikace provedené elektronickou poštou mezi pověřenými osobami.

Pověřenými osobami ve smyslu této smlouvy **Dodavatel** stanoví:

Technik **Dodavatel**e 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:

Jméno, Příjmení: xxx; e-mail: [xx](mailto:karel.kralovec@arkance-systems.com);

tel.: xxx

Jméno, Příjmení: xxx; e-mail: [xxx](mailto:olga.smitkova@arkance-systems.com);

tel.: xxx

Obchodník zodpovědný za obchodní stránku smlouvy:

Jméno, Příjmení: xxx; e-mail: xxx

tel.: xxx

Pověřenými osobami pro založení požadavku a závazné objednání služeb dle bodu 2. této smlouvy Objednatel stanoví:

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

Jméno, Příjmení: Ing. Roman Teuchner; e-mail: xxx ; tel.: xxx

Jméno, Příjmení: Mgr. Miroslav Antal; e-mail: xxx ; tel.: xxx

## Práva a povinnosti stran

Práva a povinnosti **Dodavatel**e:

* + 1. **Dodavatel** svolává ve spolupráci s Objednatelem schůzky k řešení sporných otázek.
    2. **Dodavatel** zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro realizaci předmětu Plnění.
    3. **Dodavatel** bezodkladně řeší ve spolupráci s Objednatelem závady vzniklé při plnění této smlouvy.

Práva a povinnosti Objednatele:

* + 1. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům **Dodavatel**e vzdálený přístup k pracovním stanicím (PC, notebooky) a serverům, na kterých je řešení **Dodavatel**e provozováno.
    2. Objednatel je v souvislosti s poskytováním služeb povinen zajistit pracovníkům **Dodavatel**e přístup do objektů a na pracoviště Objednatele.
    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.
    4. Objednatel předává **Dodavatel**i 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.
    5. Objednatel svolává ve spolupráci s **Dodavatel**em schůzky k řešení sporných otázek. Doba trvání schůzek se započítává do plnění služeb dle bodu 2. této smlouvy a je rovněž Objednateli fakturována.
    6. Objednatel konzultuje řešení v průběhu realizace předmětu plnění na požádání **Dodavatel**e. Nejpozději do tří pracovních dnů od písemného vyzvání k projednání řešení Objednatel zorganizuje toto projednání a zajistí účast Odpovědných osob Objednatele.
    7. Objednatel se vyjádří písemně k předkládaným materiálům **Dodavatel**e nejpozději do tří pracovních dnů od jejich obdržení, pokud není dohodnuto jinak.
    8. Za písemnou komunikaci se považuje i komunikace vedená prostřednictvím odpovědí u požadavku v Helpdesku.

## Inflační doložka

Pokud míra inflace určena podle údajů zveřejněných Českým statistickým úřadem překročí 5%, má **Dodavatel** právo požádat o valorizaci ceny služeb. **Dodavatel** má právo požádat o valorizaci ceny služeb jednou ročně, a to vždy nejpozději do konce měsíce března každého kalendářního roku. Cena služeb bude realizována dodatkem smlouvy a navýšena o procenta odsouhlasená oběma stranami, s účinností od následujícího měsíce od podpisu dodatku.

## Závěrečná ustanovení

Tato smlouva nabývá platnosti dnem oboustranného podpisu této smlouvy a účinnosti  
1. 1. 2024 za předpokladu předchozí zveřejnění této smlouvy v registru smluv.

Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Tuto smlouvu může každá ze smluvních stran vypovědět písemnou výpovědí, přičemž výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná plynout od prvého dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:

* + 1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
    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);
    3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.

Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě a je elektronicky podepsána oběma smluvními stranami.

Jakékoliv změny této smlouvy včetně příloh je možné provádět formou písemného dodatku podepsaného statutárními zástupci obou smluvních stran.

Vztahy mezi stranami se řídí ustanoveními této smlouvy, všeobecnými smluvními podmínkami pro poskytování služeb, které tvoří [Přílohu č.](#_Příloha_č._4) 3 této smlouvy a občanským zákoníkem. V částech vztahujících se k udělení práva užití programů splňujících znaky autorského díla se použije režim autorského zákona.

* 1. Smluvní strany berou na vědomí, že v souvislosti s uzavřením smlouvy dochází za účelem kontraktace, plnění smluvních povinností a komunikace smluvních stran k předání a zpracování osobních údajů zástupců či kontaktních osob smluvních stran v rozsahu zejm. jméno, příjmení, akademické tituly, pozice/funkce, telefonní číslo a e-mailová adresa. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že je oprávněna tyto osobní údaje fyzických osob uvést ve smlouvě/předat druhé smluvní straně, a že bude dotčené fyzické osoby, které ji zastupují/jsou jejími kontaktními osobami, informovat o takovém předání jejich osobních údajů a současně o jejich právech při zpracování osobních údajů.
  2. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje zejména na skutečnosti, které tvoří obchodní tajemství, na informace obsahující osobní údaje, jakož i na všechny další skutečnosti či informace, které druhá smluvní strana prohlásí za důvěrné. Smluvní strany se též zavazují nevyužít jakékoliv informace zpřístupněné v souvislosti s touto smlouvou ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob v rozporu s účelem jejich zpřístupnění. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na údaje, které je smluvní strana povinna poskytnout dle zákona na vyžádání soudů, správních úřadů, orgánů činných v trestním řízení, auditory pro zákonem stanovené účely či jiných subjektů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.
  3. Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva bude zveřejněna podle zák. č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a to včetně příloh, dodatků, odvozených dokumentů a metadat. Za tím účelem se smluvní strany zavazují v rámci kontraktačního procesu připravit smlouvu v otevřeném a strojově čitelném formátu.
  4. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zveřejní v registru smluv Povodí Odry, státní podnik do 30 dnů od jejího uzavření.
  5. Dodavatel prohlašuje, že Přílohy č. 1 a č. 2 této smlouvy tvoří jeho obchodní tajemství. Smluvní strany se dohodly, že Přílohy č. 1 a č. 2 nebudou zveřejněny prostřednictvím registru smluv.
  6. **Dodavatel** podpisem této smlouvy prohlašuje, že proti němu, jeho přímým či nepřímým vlastníkům, ani jeho poddodavatelům (včetně jejich přímých nebo nepřímých vlastníků), kteří mu jsou ke dni podpisu této smlouvy známi, nejsou uvaleny:

- mezinárodní finanční sankce ve smyslu rozhodnutí a nařízení Rady EU vydaných z důvodu činnosti Ruska narušující nebo ohrožující územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny, jakož i destabilizující situaci na Ukrajině, a to zejména ve smyslu nařízení Rady EU č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 a č. 833/2014 ze dne 31. července 2014 (dále jen „Základní nařízení“), dalších nařízení Rady EU, kterým se mění Základní nařízení, popřípadě jej samostatně zavádí další mezinárodní finanční sankce sledující stejný účel jako ty ze Základních nařízení

- nebo jiné aplikovatelné sankce platné v České republice nebo zemi sídla **Dodavatel**e, kterými je sledován stejný účel jako těmi ze Základních nařízení.

Dodavatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že zajistí po celou dobu plnění této smlouvy, že

- k jejímu plnění nevyužije poddodavatele, na nějž byly takové sankce uvaleny, a to ať už se budou týkat přímo osoby poddodavatele nebo jeho přímých nebo nepřímých vlastníků,

- a v případě uvalení sankcí na kteréhokoliv svého poddodavatele nebo jeho přímého nebo nepřímého vlastníka v průběhu jeho poskytování plnění dle této smlouvy takového poddodavatele bez zbytečného odkladu nahradí v souladu se zněním smlouvy na veřejnou zakázku jiným poddodavatelem, na něhož nebyly uvaleny finanční sankce dle písm. a) tohoto bodu smlouvy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č.:

* Příloha č. 1 – Sjednaný rozsah poskytování služeb a servisní kalendář
* Příloha č. 2 – Ceník služeb
* Příloha č. 2 – Všeobecné smluvní podmínky společnosti Arkance Systems CZ s.r.o.

1. Podpisy zástupců smluvních stran

|  |  |
| --- | --- |
| V Ostravě 18.12.2023 | V Českých Budějovicích 13.12.2023 |
| xxx  podepsáno elektronicky | xxx  podepsáno elektronicky |
| Povodí Odry, státní podnik  Ing. Jiří Tkáč  generální ředitel | Arkance Systems CZ s.r.o.  xxx  jednatel společnosti |

# Příloha č. 1

xxx

# Příloha č. 2

xxx

# Příloha č. 3

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

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