

Smlouva o technické podpoře aplikace twiGIS

č. zhotovitele **ASCZ23000944** a č. objednatele **D982230024**

1. Smluvní strany

Zhotovitel

| | |
|------------------|---|
| 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 | 6276972/0800 |

Objednatel

| | |
|----------------|---|
| Společnost | Povodí Labe, státní podnik |
| Sídlo | Víta Nejedlého 951/8, Slezské předměstí, 500 03 Hradec Král |
| IČO | 70890005 |
| DIČ | CZ70890005 |
| Spisová značka | Krajský soud v Hradci Králové oddíl A vložka 9473 |
| Zastoupená | Ing. Pavel Řehák, technický ředitel, xxxxxxx, vedoucí odboru informatiky |

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 **28 050,- Kč/čtvrtletí** bez DPH.
- 3.2. Cena služeb bude hrazena vždy k 1. dni následujícího čtvrtletí na základě faktury Dodavatele, která bude obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu, se splatností 14 dnů ode dne doručení. Za datum doručení se považuje doručení do e-mailové schránky objednatele invoice@pla.cz.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. O provedených pracích vede Dodavatel evidenci, kterou předloží ke každé fakturaci.
- 3.6. 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 (<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.
- 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.
- 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:

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxx; e-mail: xxxxxxx@arkance-systems.com;
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxx; e-mail: xxxxxxx@arkance-systems.com;
tel.: xxxxxxxxxxxxxxxx

Obchodník zodpovědný za obchodní stránku smlouvy:

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxxx; e-mail: xxxxxxxxxxxxx@arkance-systems.com
tel.: xxxxxxxxxxxx

- 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 @pla.cz

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxx ; e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx@pla.cz ; tel.: xxxxxxxxxxxx

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxx ; e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx@pla.cz ; tel.: xxxxxxxxxxxx

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

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxx ; e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx@pla.cz ; tel.: xxxxxxxxxxxx

Jméno, Příjmení: xxxxxxxxxxxxxxxx ; e-mail: xxxxxxxxxxxxxxxx@pla.cz ; tel.: xxxxxxxxxxxx

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.

6.2.8. Za písemnou komunikaci se považuje i komunikace vedená prostřednictvím odpovědi u požadavku v Helpdesku.

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 inflaci. Dodavatel má právo valorizovat ceny služeb jednou ročně, a to vždy nejpozději do konce měsíce března každého kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém byla smlouva uzavřena nebo ve kterém byly naposled ceny služeb valorizovány. 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 období od účinnosti smlouvy nebo od poslední valorizace ceny služeb do data provedení valorizace. 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 určování inflace, bude uvedený index nahrazen indexem, který mu je svých charakterem nejbližší.
- 7.3. Dodavatel má povinnost seznámit Objednatele s novým ceníkem služeb nejpozději 10 pracovních dnů před termínem prvního vyúčtování služeb podle nových cen. Objednatel má právo navýšení ceny odmítnout do 10 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 nabývá platnosti a účinnosti prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém zástupci obou smluvních stran smlouvu podepsali.
- 8.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu 4 let.
- 8.3. 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.
- 8.4. Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od smlouvy, jestliže:
 - 8.4.1. druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjedнала nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě;
 - 8.4.2. druhá smluvní strana je v insolvenčním řízení nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně);
 - 8.4.3. na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci neprodleně.
- 8.5. 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.
- 8.6. Tato smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě a je elektronicky podepsán oběma smluvními stranami.
- 8.7. Jakékoliv změny této smlouvy včetně příloh je možné provádět formou písemného dodatku podepsaného statutárními zástupci obou smluvních stran.
- 8.8. 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.
- 8.9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č.:
 - 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 Hradci Králové

V Českých Budějovicích

.....
Povodí Labe, státní podnik
Ing. Pavel Řehák
technický 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 (http://helpdesk.arkance-systems.cz/) zadané uživateli Objednatele. Podpora poskytovatele, s jejíž pomocí mohou ICT pracovníci objednatel hlásit problémy, případně zažádat 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 (+420 841 111 124) 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 | 6x/rok | 1 800 | 9 hod/rok | 16 200 |
| 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): HK9WS-083v (| | | | |
| Budget | Ne | 1 800 | 0 hod/rok | 0 |
| 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 čtvrtletí [Kč] bez DPH | Celková cena za rok [Kč] bez DPH |
|---|---|
| 28 050,- | 112 200,- |

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>