

SMLOUVA O TECHNICKÉ PODPOŘE

I. Smluvní strany

Statutární město Karlovy Vary

se sídlem: Moskevská 2035/21, 361 20 Karlovy Vary
zastoupeno: Petrem Vaňkátlem, vedoucím odboru informačních technologií

IČO: 00254657

DIČ: CZ00254657

Bankovní spojení:

Číslo účtu:



(dále jen „objednatel“)

a

Axians Czech Republic s.r.o.

se sídlem: V Parku 2316/12, Chodov, 148 00 Praha 4
sastoupena: Ing. Miroslavem Bečkou, jednatelem
Dušanem Stránským, jednatelem

IČO: 44846029

DIČ: CZ44846029

Bankovní spojení:

Číslo účtu:



Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. zn. C 6033

(dále jen „dodavatel“ nebo „společnost Axians Czech Republic s.r.o.“)

II. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena dle § 1746 odst. 2. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“); práva a povinnosti stran touto smlouvou neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v čl. I této smlouvy jsou v souladu se skutečností v době uzavření této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení písemně druhé smluvní straně. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.

3. Dodavatel prohlašuje, že bankovní účet uvedený v čl. I odst. 2 této smlouvy je bankovním účtem zveřejněným ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“). V případě změny účtu dodavatele je dodavatel povinen doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu; je-li dodavatel plátcem DPH, musí být nový účet zveřejněným účtem ve smyslu předchozí věty.
4. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto jednání oprávněny.
5. Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy.

III. Společná proklamace

1. Na základě smlouvy o poskytování služeb evid. č. 21-57146/2019 ze dne 25.5.2020 společnost PilsCom, s.r.o., se sídlem, Slovanská alej 2182/30, Východní Předměstí, 326 00 Plzeň, IČ: 25219103, zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl C, vložka 9762 (dále jen „společnost PilsCom“) poskytovala objednateli technickou podporu na „Systém elektronické spisové služby AthenA“ (dále jen „Dílo“).
2. Společnost Axians Czech Republic s.r.o. je v současné době nástupnickou společností společnosti Pilscom, a přešla na ni veškerá autorská i majetková práva k Dílu.

IV. Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje na svůj náklad a nebezpečí provádět pro objednatele Technickou podporu Díla dle specifikace uvedené v této smlouvě.
2. Technická podpora se vztahuje na všechny části Díla uvedené v Příloze 2 Seznam licencí.
3. Technická podpora zahrnuje údržbu (maintenance), podporu a rozvoj Díla.
4. Údržba (maintenance) Díla
 - a) Udržování Díla v souladu s níže uvedenými právními předpisy ČR a EU. Implementace legislativních změn Díla bude provedena vždy před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
 - Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
 - Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby
 - Národní standard pro elektronické systémy spisové služby VMV č. 57/2017 (NSESSS)
 - Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
 - Zákon 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
 - Vyhláška č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) - GDPR
 - Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů
 - eIDAS - Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
 - Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
 - Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - Vyhláška č. 82/2018 Sb., o kybernetické bezpečnosti
- b) Aktualizace Díla či jeho částí, poskytování opravných a bezpečnostních balíčků a nových verzí Díla.
- c) Provádění obecných změn Díla v důsledku vývoje HW a SW prostředků, tj. vynucených např. novými verzemi operačních systémů a kancelářského SW, nezbytných pro provoz Díla apod.

5. Podpora Díla

- a) Poskytování služby Hot-line formou telefonické podpory pro administrátory Díla (vyjmenované zaměstnance objednatele) za účelem poradenství, konzultací a řešení technických a provozních problémů. Služba Hot-line bude poskytována v pracovní dny v době 8:00 do 17:00 hod. na tel. čísle: 377 441 306. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení vad Díla a technických problémů, a to prostřednictvím systému ServiceDesk na adrese <https://serviceportal.snt-world.com/> pomocí uživatelských účtů založených pro administrátory Díla.
- b) Odstraňování vad Díla.
- c) Instalace aktualizací a nových verzí Díla včetně testování.
- d) Profylaxe aplikace: Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu aplikace, bude poskytovatel vzdáleným přístupem ověřovat a kontrolovat chod aplikace. V rámci profylaxe budou prováděny následující úkony:
- Kontrola běhu naplánovaných úloh aplikací
 - Kontrola chybového logu v aplikacích.
 - Kontrola platnosti certifikátů.

Certifikát používaný aplikací Athena pro přístup k ISDS:

Certifikát používaný aplikací Athena pro podepisování notifikačních mailů z podatelny, podepisování transakčních protokolů a serverové pečetění

O provedení profylaxe bude vyhotoven protokol a předán zákazníkovi.

Profylaxe bude prováděna 1x za čtvrtletí.

6. Rozvojem Díla se dle této smlouvy rozumí zejména průběžné provádění úprav a inovací Díla dle požadavku objednatele, a to na základě dílčích objednávek

- a. Ke každé inovované verzi Díla, je dodavatel povinen dodat v elektronické podobě seznam změn a úprav, které byly provedeny do inovované verze.

- b. V případě, že provedená změna nebo úprava má vliv na funkčnost Díla, případně mění uživatelské vlastnosti Díla, je dodavatel povinen dodat i aktualizovanou uživatelskou dokumentaci a dokumentaci pro správce informačních systémů.
 - c. Jestliže rozvojem Díla nedochází k navýšení ceny za poskytování Technické podpory, není potřeba uzavírat dodatek ke smlouvě a postačí dílčí objednávka objednatele.
7. Předmětem Technické podpory podle této smlouvy není:
- a. servis hardwaru a síťové infrastruktury
 - b. servis operačních systémů a databází
 - c. servis softwaru jiných dodavatelů než poskytovatele
 - d. služba archivace dat nebo jejich ukládání na externí média

V.

Režim hlášení a odstraňování vad Díla

1. Vady Díla budou zástupci objednatele hlášeny prostřednictvím systému ServiceDesk na adrese <https://serviceportal.snt-world.com/>.
2. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku na odstranění vady kontaktuje řešitel případu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.
3. Vady budou odstraňovány v režimu 5 x 9, tzn. v pracovní dny od 8:00 – 17:00.
4. Nejpozději do stanovené reakční doby po nahlášení vady provede dodavatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně dodavatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve stanovené lhůtě od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího užívání Díla. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně objednatele, dohodne s objednatelem další postup.
5. Reakční doby a doby odstranění vady:

Kategorie vady	Reakční doba (odezva)	Max. doba zásahu (odstranění vady)
Vysoká	2 h	8 hod.
Střední	16 h	2 pracovní dny
Nízká	3 pracovní dny	10 pracovních dnů

6. Specifikace kategorií vad:
 - a) Kategorie vady „vysoká“, tj. vady zabraňující provozu – Dílo není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz objednatele a organizací a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.
 - b) Kategorie vady „střední“, tj. vady omezující provoz – funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele nebo organizací. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování Díla nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

- c) Kategorie vady „nízká“, tj. vady neomezující provoz – znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“.
- d) Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje objednatel. Dodavatel je oprávněn rozporovat zařazení do dané kategorie na základě povahy vady a popisu dle čl. V. odst. 6. této smlouvy a doby dle čl. V. odst. 5 této smlouvy neběží, dokud není ze strany objednatele obhájena kategorie vady nebo odsouhlasena změna kategorie vady.
- e) Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Tato dohoda nemusí mít povahu dodatku ke smlouvě. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad stanovený rámec apod.

VI. Místo a doba plnění

1. Místem plnění dle této smlouvy je sídlo objednatele.
2. Dodavatel je oprávněn provádět činnosti dle této smlouvy vzdáleným přístupem a objednatel je povinen mu k tomu poskytnout potřebnou součinnost.
3. V případě nutnosti provádět činnosti v místě plnění je dodavatel oprávněn účtovat dopravné dle Přílohy č. 1.
4. Plnění dle této smlouvy začíná dnem nabytí účinnosti této smlouvy.

VII. Cena za poskytování technické podpory

1. Technická podpora dle čl. IV. odst. 4 a čl. IV. odst. 5 této smlouvy je poskytována za paušální poplatek uvedený v tabulce č. 1 Přílohy č. 1 této smlouvy. Dodavatel má právo cenu dle tohoto odstavce upravit ode dne 1.1. každého roku o výši inflace (změny meziročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem).
2. Cena za poskytování Technické podpory podle odst. 1 tohoto článku zahrnuje veškeré náklady dodavatele spojené se splněním jeho závazků dle čl. IV odst. 4 a 5 této smlouvy, tj. cenu včetně dopravného, cenu za poskytnutí licence, práce technika apod.
3. Technická podpora dle čl. IV. odst. 6 této smlouvy (rozvoj) bude poskytována za hodinovou sazbu uvedenou v tabulce č. 2 Přílohy č. 1 této, a to na základě samostatných objednávek objednatele potvrzených dodavatelem, přičemž objednávky musí vycházet z nabídky dodavatele na rozsah, počet hodin a termín dodání. Garantovaný rozsah služeb poskytovaných dodavatelem dle tohoto odstavce je xxx hodin/rok, přičemž objednatel není povinen uvedený rozsah hodin vyčerpat. Dodavatel má právo cenu dle tohoto odstavce upravit ode dne 1.1. každého roku o výši inflace (změny meziročního indexu spotřebitelských cen vyhlášené Českým statistickým úřadem za předchozí kalendářní rok).
4. V případě, že součástí rozvoje je navýšení poplatku za údržbu nebo podporu Díla (např. nákup licencí rozšiřujících modulů) navyšuje se paušální poplatek ode dne akceptace rozvojového požadavku.

5. Dodavatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy; v případě, že dojde ke změně zákonné sazby DPH, je dodavatel k ceně za poskytování technické podpory bez DPH povinen účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny Díla v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.

VIII.

Platební a fakturační podmínky

1. Podkladem pro úhradu ceny za poskytování Technické podpory bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy.
2. Paušální poplatek dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy je hrazen měsíčně, přičemž faktura bude vystavena za aktuální měsíc do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Bude-li technická podpora dle této smlouvy poskytována jen po část dotčeného měsíce, bude její výše stanovena jako poměrná část paušálního poplatku za daný měsíc. Povinnost zaplatit cenu za poskytování Technické podpory je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. Faktury bude zaslána elektronicky emailem na adresu: posta@mmkv.cz
4. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury dodavateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury objednateli.

IX.

Sankce

1. Pokud dodavatel nedodrží lhůty dle čl. V. odst. 5 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - a) V případě vady typu „Vysoká“ 0,05 % z ceny paušálního poplatku dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení.
 - b) V případě vady typu „Střední“ 0,035 % z ceny paušálního poplatku dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy, a to za každou započatou hodinu prodlení.
 - c) V případě vady typu „Nízká“ 0,4 % z ceny paušálního poplatku dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
2. Maximální výše smluvních pokut za kalendářní rok je omezena na 10 % z roční ceny paušálního poplatku dle čl. VII. odst. 1 této smlouvy.
3. Pro případ prodlení se zaplacením ceny za poskytování technické podpory sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši stanovené občanskoprávními předpisy.
4. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně vedle smluvní pokuty, a to ve výši přesahující smluvní pokutu.

X. Zánik smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta činí tři kalendářní měsíce a začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení od smlouvy.
3. Dodavatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v těchto případech:
 - a) bylo-li příslušným soudem rozhodnuto o tom, že dodavatel je v úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (a to bez ohledu na právní moc tohoto rozhodnutí),
 - b) podá-li dodavatel sám na sebe insolvenční návrh,
 - c) neuhrazení ceny za služby dle této smlouvy objednatelem po druhé výzvě dodavatele k uhrazení dlužné částky, přičemž druhá výzva nesmí následovat dříve než 30 dnů po doručení první výzvy.
4. Pro účely této smlouvy se pod pojmem „bez zbytečného odkladu“ dle § 2002 občanského zákoníku rozumí „nejpozději do 14 dnů“.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.1.2024.
2. Smluvní strany se dohodly, že ke dni účinnosti této smlouvy se ukončuje Smlouva o poskytování služeb č. 21-57146/2019 ze dne 25.5.2020 ve znění jejích dodatků.
3. Smluvní strany prohlašují, že s výjimkou závazků smlouvy uvedené v čl. XI. odst. 2 neevidentují ke dni podpisu této smlouvy mezi sebou žádné jiné závazky vzniklé na základě uzavřené smlouvy či akceptované objednávky.
4. Doplnění nebo změnu této smlouvy lze provádět jen se souhlasem obou smluvních stran, a to pouze formou písemných, postupně číslovaných a takto označených dodatků.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva vyžaduje 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, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel neprodleně po podpisu smlouvy. Objednatel se současně zavazuje informovat dodavatele o provedení registrace tak, že zašle dodavateli kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky dodavatele (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).
6. Osobní údaje obsažené v této smlouvě budou objednatelem zpracovávány pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje objednatelem použity. Objednatel při zpracovávání osobních údajů dodržuje platné právní předpisy.

7. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
8. Tato smlouva je uzavřena v elektronické formě a je opatřena elektronickými podpisy.
9. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy a prohlašují, že si tuto smlouvu (včetně jejích příloh) přečetly, s jejím obsahem (a s obsahem jejích příloh) souhlasí, že tato smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, z jejich pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují podpisem svého oprávněného zástupce.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 Cena služeb technické podpory
 - Příloha č. 2 Seznam podporovaných částí díla (licencí)

V Karlových Varech dne

V Praze dne

Za objednatele:

.....
Petr Vaňkát
vedoucí odboru informačních technologií

Za dodavatele:



Dušan Stránský
jednatel



Ing. Miroslav Bečka
jednatel

Příloha č. 1 – Cena služeb technické podpory

Tabulka č. 1

Cena technické podpory	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH
Cena maintenance měsíčně	1 955,83 Kč	21%	2 366,56 Kč
Cena podpory měsíčně	5 787,50 Kč	21%	7 002,88 Kč
Cena celkem měsíčně	7 743,33 Kč	21%	9 369,43 Kč

Tabulka č. 2

Cena hodinové sazby pro rozvoj	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH
Cena za 1 (jednu) člověkohodinu	1 425,00 Kč	21%	1 724,25 Kč

Tabulka č. 3

Cena dopravného	Cena bez DPH	Sazba DPH	Cena s DPH
Cena za 1 (jeden) ujetý km z pobočky Axians Czech Republic s.r.o. v Plzni.	14,00 Kč	21%	16,94 Kč

Příloha č. 2 - Seznam podporovaných částí díla (licencí)

Název licence	Způsob licencování	Počet licencí
Hostovaná eSSL Athena		
licence pro obec s matrikou stavebním úřadem		1
licence pro obec s matrikou		2
licence pro obec základního typu		21
licence pro zřizované organizace		multilicence

