



SMLOUVA O PODPOŘE A MAINTENANCE

Středočeský kraj

se sídlem Zborovská 11, 150 00 Praha 5

zastoupený Ing. Vilémem Žákem, náměstkem hejtmana Středočeského kraje

IČ: 70891095

bankovní spojení Komerční banka Praha 5

č. účtu: 27 66 0397 0257/0100

(dále jen „objednatel“)

a

EXPRIT spol. s r. o.

se sídlem Drtinova 200/2, 150 00 Praha 5

zastoupená Ing. Jiřím Votrubou, prokuristou

IČ 40766268

DIČ CZ40766268

OR Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 3386

(dále jen „zhotovitel“)

uzavírají níže uvedeného dne podle ustanovení § 536 a násl. obchodního zákoníku v platném znění tuto smlouvu o podpoře a maintenance:

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je podpora aplikací uvedených v příloze č. 1, instalovaných u objednatele a všech dalších vývojových úprav těchto systémů dodaných zhotovitelem a provozovaných za podmínek uvedených v poskytnuté dokumentaci.
2. Podpora aplikací se týká podpory při reinstalaci, obsluze, provozu a údržbě. Zhotovitel se zavazuje, že bude odstraňovat zjištěné a nahlášené problémy u těchto systémů a samostatně nebo v součinnosti s objednatelem bude přijímat veškerá nezbytná opatření k zajištění bezproblémového provozu systému.
3. Základní podpora aplikací bude poskytována zhotovitelem za podmínek uvedených v příloze č. 2, a u přílohy 2 bod 1 v maximálním rozsahu 8 hodin měsíčně.
4. Podpora aplikací ve formě maintenance aplikací bude poskytována zhotovitelem za podmínek uvedených v příloze č. 3

Článek 2

Povinnosti zhotovitele

1. Pracovníci zhotovitele realizují základní podporu v pracovních dnech tak, že pro problém nahlášený a kategorizovaný zaměstnanci objednatele určí termín řešení v souladu s přílohou č. 4.
2. Pokud nastane souběh požadavku s vysokou prioritou s požadavky se střední prioritou, resp. s nízkou prioritou, má řešení požadavku s vysokou prioritou přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků se střední a nízkou prioritou je automaticky prodloužena o dobu řešení požadavků s vysokou prioritou.
3. Všechny požadavky objednatele na novou funkcionalitu systémů nebo nové úpravy dosavadní funkcionality budou zadávány na základě písemné dohody.
4. V případě nedodržení termínů, dohodnutých v této smlouvě nebo stanovených zhotovitelem pro řešení objednatelem nahlášeného problému, zaplatí zhotovitel objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z roční ceny dohodnuté v článku 5 za každý den prodlení. Maximální výše smluvní pokuty, kterou je objednatel oprávněn po zhotoviteli požadovat, je stanovena na 20% ceny podpory za čtyři roky. Tím není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

Článek 3

Povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost pro realizaci podpory a bude spolupracovat se zhotovitelem na detailním a podrobném popisu problému.
2. Pro realizaci podpory jmenuje objednatel své zaměstnance. Případné změny zaměstnanců, kteří mohou požadovat řešení technických a softwarových problémů, jsou účinné od okamžiku doručení písemného oznámení objednatele zhotoviteli.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli ke splnění předmětu této smlouvy tuto součinnost:
 - a) zajistit zpřístupnění aplikace formou vzdáleného připojení zhotoviteli,
 - b) v požadavcích poskytovat zhotoviteli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku v rámci možností pracovníků objednatele,
 - c) poskytnout pracovníkům zhotovitele všechny informace týkající se řešeného problému, zejména co nejpřesnější popis problému, čas, kdy k němu zpravidla dochází, za jakých okolností apod.,
 - d) poskytovat zhotoviteli potřebný přístup k místu užívání aplikace, který zhotovitel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
 - e) na potřebnou dobu zajistit zhotoviteli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,
 - f) na potřebnou dobu zajistit zhotoviteli přístup k licenčním počítačovým programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na podporu,
 - g) při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti,
 - h) pravidelně zálohovat data a konfiguraci programu,
 - i) zajistit správu základní technologické infrastruktury včetně hardware, základního hardware a databáze,
 - j) zabezpečit si předem odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit tak jejich poškození (zničení), pokud takový postup doporučí zhotovitel.

Článek 4 **Místo plnění a způsob předání**

1. Místem plnění podpory ve formě reinstalace, obnovy počítačového programu a profylaxe je sídlo objednatele Zborovská 11, Praha 5.
2. Samostatně předávané části předmětu veřejné zakázky představují zároveň dílčí plnění ve smyslu § 21 odst. 7 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, tj. zdanitelné plnění, které se podle této smlouvy uskutečňuje ve sjednaném rozsahu a ve sjednaných lhůtách a nejedná se přitom o celkové plnění, na které je smlouva uzavřena (dále jen „dílčí plnění“).

Článek 5 **Cena za poskytnutou podporu a platební podmínky**

1. Cena za základní podporu aplikací v časovém rozsahu 12 kalendářních měsíců je stanovena dohodou smluvních stran a činí 144 000,- Kč. Cena za maintenance v časovém rozsahu 12 kalendářních měsíců činí 72 000,- Kč.
2. Smluvní strany se dohodly na dílčím plnění zahrnujícím období od 1. 9. 2006 do 31. 12. 2006 zahrnujícím poskytnutí předmětu smlouvy včetně maintenance v rozsahu přílohy 3. bod 1 od 1. 5. 2006 do 31. 8. 2006. Za toto dílčí plnění zaplatí objednatel dohodnutou cenu : 144 000 -Kč.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou celkovou roční cenu ve výši 216 000,- Kč (slovy: dvěšestnáctisíkorunčeských) a příslušnou DPH na základě řádně vystavené a doručené faktury zhotovitele. Tuto fakturu za plnění na rok 2007 a za každý následující rok vystaví zhotovitel vždy do 15ti dnů po vypršení zaplaceného období.
4. K ceně se připočítává příslušná DPH.
5. Veškeré platby dle této smlouvy bude objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet zhotovitele uvedený v úvodní části této smlouvy. Povinnost objednatele plnit řádně a včas je splněna dnem odepsání fakturované částky z účtu objednatele ve prospěch zhotovitele.
6. Zhotovitel je povinen vystavit faktury obsahující údaje v souladu s platnými právními předpisy. Nebude – li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je objednatel oprávněn vrátit fakturu ve lhůtě 10 pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících nebo nesprávných údajů. V takovém případě neplyne doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury objednateli.
7. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli úroky z prodlení ve výši 0,1% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktury. Tím není dotčen nárok zhotovitele na náhradu vzniklé škody.

Článek 6 **Ochrana informací**

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění povinností
 - a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“).
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi musí být seznámeni, aby mohli plnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy.
3. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě souborů na datových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost dokumentu vyznačením na titulní straně nebo obalu média.
4. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně důvěrných informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba.
5. Objednatel prohlašuje, že pokud budou v rámci poskytovaných služeb shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením poskytování služeb potřebný souhlas třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
6. Smluvní strany se zavazují dodržovat ustanovení tohoto článku i v případě, že účinnost smlouvy z jakéhokoliv důvodu zanikne.

Článek 7

Závěrečná ustanovení

1. Podpora nezahrnuje případy:
 - a) kdy objednatel nedodržoval odpovídající prostředí pro provoz dodávek v místě užívání v souladu s písemnými a technickými podmínkami uvedenými v dokumentaci poskytnuté objednateli na základě předávacích protokolů,
 - b) kdy objednatel nereagoval na hlášení systému nebo neohlásil zhotoviteli chybová hlášení aplikace, poruchy aplikace nebo špatnou funkci aplikace,
 - c) při změně, modifikaci nebo údržbou aplikací jakoukoli jinou stranou než zhotovitelem nebo bez jeho předchozího písemného souhlasu,
 - d) při přenosu nebo přemístění produktů s výjimkou případů, kdy toto bylo provedeno zhotovitelem nebo podle jeho instrukcí,
 - e) kdy vady na aplikaci byly způsobeny v důsledku vyšší moci jako je např. požár, záplava, výbuch, výboj statické energie způsobené bleskem, apod.
2. Zhotovitel zajistí bezodkladné odstranění vad dle odstavce 1 tohoto článku za úplatu dle svého platného ceníku služeb a samostatné objednávky objednatele.
3. Veškeré další požadavky objednatel na software, dokumentaci a dodatečné služby nad rámec smlouvy budou řešeny samostatnými smluvními vztahy.

4. Platnost této smlouvy lze ukončit výpovědní jedné ze smluvních stran bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď nezaniká právo oprávněné strany domáhat se náhrady škody.
5. Smlouvu lze ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna ze smluvních stran poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek smlouvy, přičemž strana, které smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti dnů.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, přičemž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze vzestupně číslovanými dodatky.
8. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a vstupuje v účinnost 1. 9. 2006.
9. Vzájemné vztahy, neupravené touto smlouvou, se řídí obecně závaznými právními předpisy.
10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - a) Specifikace aplikací
 - b) Specifikace podpory
 - c) Specifikace podpory ve formě maintenance
 - d) Tabulka priorit dle jednotlivých kategorií
 - e) Určení zaměstnanci objednatele

Objednatel

Středočeský kraj

V Praze dne..... 30. 08. 2006

Náměstek hejtmana kraje



Zhotovitel

EXPRIT spol. s r. o.

V Praze dne..... 23. 8. 2006

Ing. Jiri Votruba
Prokurista

EXPRIT spol. s r. o.
150 00 Praha 5, Drtinova 2
T: 226 206 700, FX: 226 206 720
IČO: 40766268 DIČ: CZ40766268

Příloha č. 1 Specifikace aplikací

Spisová služba e-spis s modulem

- Spisová služba (licence dle smlouvy č. 5383 objednatele a č. 171/2005 zhotovitele ze dne 19. prosince 2005)

Příloha č. 2 Specifikace podpory

1. Podpora je služba zhotovitele zahrnující činnosti:
 - a) řešení problémů s provozem aplikace,
 - b) konzultace k používání aplikace,
 - c) reinstalace aplikace, instalace nových verzí, meziverzí či hotfix,
 - d) obnova aplikace po havárii na základě objednatelům předaných záloh,
 - e) profilaxe počítačového programu,
 - f) používání Hotline.
2. Tato služba zahrnuje pohotovost 5 pracovních dní v týdnu v době od 9:00 do 17:00 hodin.
3. Služba je objednatelům vyžadována prostřednictvím systému HelpDesk (<http://helpdesk.exprit.cz>.)
4. Za vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na menší.
5. Pro konzultace k používání aplikace či řešení naléhavých problémů může být současně využita Hotline s předpokladem, že doba volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle +420 226 206 715

Příloha č. 3 Specifikace podpory ve formě maintenance

1. Maintenance zahrnuje poskytnutí
 - a) Nových verzí aplikace včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
 - b) Meziverzí či hotfix aplikace s přehledem úprav.
2. Maintenance je poskytována prostřednictvím stránek produktové podpory (<http://helpdesk.exprit.cz.support/>) registrovaným zaměstnancům objednatele.

Příloha č. 4 Tabulka priorit dle jednotlivých kategorií

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba
vysoká	Aplikaci nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat Nefunguje některá z klíčových funkcí aplikace a neexistuje dočasné náhradní řešení Existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí aplikace	Do 8 pracovních hodin

Povinností zhotovitele je nejpozději v průběhu 8 hodin v rámci pracovních dnů od nahlášení problému zahájit práce na lokalizaci závady s následným započítáním nepřetržitých prací na zabezpečení oprav a zprovoznění systému.

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba
střední	Nefunguje některé z méně důležitých funkcí aplikace Problémy s výkonem u důležitých funkcí aplikace	Do 24 pracovních hodin

Povinností zhotovitele je nejpozději v průběhu 24 hodin v rámci pracovních dnů od nahlášení problému určit prostřednictvím HelpDesk řešitele a nejpozději do tří pracovních dnů zahájit práce na lokalizaci závady s následným započítáním prací na zabezpečení oprav s určením způsobu a doby řešení a následným zprovozněním systému.

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba
Nízká	Ostatní	Do 40 pracovních hodin

Povinností zhotovitele je nejpozději v průběhu 40 hodin v rámci pracovních dnů od nahlášení požadavku určit prostřednictvím HelpDesk řešitele a nejpozději do pěti pracovních dnů od nahlášení požadavku zahájit práce na lokalizaci závady s následným započítáním prací na zabezpečení oprav s určením způsobu a doby řešení a následným zprovozněním systému.

Příloha č. 5 Určení zaměstnanci objednatele

Zaměstnanci objednatele, kteří mohou požadovat řešení softwarových problémů, jsou:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

