

43/15/1/MP

Smlouva o poskytování údržby a podpory

Firma č. smlouvy:

FT Technologies a.s. č. smlouvy: S20140014

Město Šternberk

se sídlem:

IČ:

DIČ:

zastoupený:

Bankovní spojení:

(dále jen „objednatel“)

Horní náměstí 16, Šternberk PSČ 785 01

00299529

CZ00289529

Ing. Stanislavem Orságem, starostou

Česká spořitelna

FT Technologies, a.s.

se sídlem:

korespondenční adresa:

IČ:

DIČ:

zastoupený:

Bankovní spojení:

Společnost zapsána:

(dále jen „poskytovatel“)

U Sokolovny 253, 783 14, Bohuňovice

Chválkovická 82, 772 00, Olomouc

26833620

CZ26833620

Danielem Bednaříkem, předsedou představenstva

Sberbank a.s.,

KS v Ostravě, oddíl B, vložka 2786

se dohodly na této smlouvě:

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel je držitelem licence k programu MP Manager určeného pro evidenci agendy městských policí a jeho přídatným modulům (dále jen Informační systém).

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je

2.1.1. závazek poskytovatele poskytovat objednateli údržbu a podporu Informačního systému (dále jen Služby), jejichž popis a rozsah je uveden v příloze č. 1 této smlouvy,

2.1.2. závazek objednatele zaplatit za poskytované služby sjednanou cenu.

3. Místo a termín plnění

- 3.1. Místo poskytování údržby a podpory je stanoveno dle přílohy č. 2 dle této smlouvy, není-li dohodnuto jinak.

- 3.2. Termíny plnění jsou stanoveny v příloze č. 3 této smlouvy.

4. Vlastnické právo a práva využití

- 4.1. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této smlouvy je dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získá objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i jeho částem nevýhradní nepřenosnou licenci jej užit.
- 4.2. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením, a to způsobem, jakým je oprávněn užívat dílo, k němuž má licenci uvedenou v odst. 1.1.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za poskytování služeb podle této smlouvy je stanovena v příloze č. 4 této smlouvy. Cena je uvedena bez daně z přidané hodnoty, která bude připočítána v zákonem stanovené výši.
- 5.2. Cena za poskytování služeb podle této smlouvy bude poskytovatelem objednateli vyúčtovávána takto:
 - 5.2.1. cena za služby, které jsou dle přílohy č. 4 zahrnuty v paušální odměně za poskytnutí služeb, bude účtována čtvrtletně vždy v prvním měsíci kalendářního čtvrtletí, na které se platí,
 - 5.2.2. cena za služby, které nejsou zahrnuty v paušální odměně a které byly poskytnuty na základě hlášení požadavku objednatele, bude účtována samostatnými fakturami vystavenými poskytovatelem po odsouhlasení provedených prací objednatelem se 14denní splatností
- 5.3. Pro případ prodlení objednatele se zaplacením se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,5% z dlužné částky za každý den prodlení.

6. Oprávněné osoby

- 6.1. Objednatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s poskytovatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
- 6.2. Poskytovatel v příloze č. 5 určí jednu nebo více osob oprávněných jednat s objednatelem ve věcech týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

7. Odpovědnost za škodu

- 7.1. Každá ze stran nese odpovědnost za škodu způsobenou porušením povinnosti vyplývající z právních předpisů a této smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo chybného zadání které obdržela od druhé strany. Žádná ze stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 7.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.
- 7.4. Smluvní strany sjednávají, že škoda, jež by mohla vzniknout, může být druhou smluvní stranou hrazena nejvýše do částky rovnající se ceně za poskytování údržby a podpory Poskytovatelem v účtovaném období.

8. Ochrana informací

- 8.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy.
- 8.2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností dle smlouvy.
- 8.3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a týkají se plnění této smlouvy.
- 8.4. Žádné ustanovení přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele v obchodním využití technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy

9. Součinnost stran

- 9.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
- 9.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů.
- 9.3. Veškerá komunikace bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, popř. statutárních orgánů. Ve všech případech (i v případě plnění v místě objednatele) platí, že pouze poskytovatel je oprávněn dávat instrukce a příkazy svým zaměstnancům.
- 9.4. Pro poskytnutí služeb vzdáleným připojením objednatel zajistí poskytovateli připojení přes Internet. V případě nefunkčního připojení přes internet není poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb.

10. Doba účinnosti smlouvy

- 10.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, a to od data předání IS MP Manager do ostrého provozu s šestiměsíční výpovědní dobou. Výpovědní lhůta počíná prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení.
- 10.2. Po ukončení platnosti této smlouvy se strany zavazují dodržovat čl. 8. této smlouvy.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace údržby a podpory
Příloha č. 2	Místo plnění
Příloha č. 3	Termín plnění
Příloha č. 4	Cena a ceník služeb
Příloha č. 5	Oprávněné osoby

- 11.2. Veškeré změny a doplňky této smlouvy lze činit pouze písemnou formou.
- 11.3. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.

11.4. Smluvní strany svými podpisy potvrzují, že jsou s obsahem smlouvy seznámeny a že ji uzavírají na základě své svobodné a vážné vůle, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz těchto skutečností připojují své podpisy.

11.5. Na straně objednatele rozhodla o uzavření této smlouvy Rada města Šternberka dne 08.09.2014, usnesením 2859/99.

Ve Šternberku dne 22. 10. 2014

objednatel

Město Šternberk
Ing. Stanislav Orság
starosta

V Olomouci dne 19.9.2014

poskytovatel

Daniel Bednařík
FT Technologies a.s.
předseda představenstva

Příloha č. 1 Specifikace údržby a podpory

1. Předmět údržby a podpory je:

1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace
2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace
3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím
4. Služba profylaxe – monitoring systému
5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj
6. Služba školení a poradenství

2. Definice pojmů:

Helpdesk – FTT Support	Rozhraní poskytovatele umožňující zadávání požadavků a zobrazující celý životní cyklus každého požadavku.
Doba nahlášení požadavku	Datum a čas, kdy byl servisní požadavek nahlášen Objednatelem. Čas nahlášení požadavků přijatých po skončení provozní doby je roven času začátku provozní doby v následující pracovní den.
Doba odezvy	Čas, který uplyne od doby nahlášení požadavku do doby kontaktování objednatele poskytovatelem.
Dotaz	Relevantní dotazy na technické informace vztahující se na stávající systém včetně dodaných aplikací a souvisejících procesů, případně dotazy na vlastnosti a chování systému.
Podnět	Objednatel navrhuje možná vylepšení, úpravy či změny funkcionalit oproti stávajícímu stavu.
Nový požadavek	Požadavek na úpravu nebo doplnění funkcionality stávajícího systému. V zásadě jde o změnu chování systému nebo rozšíření jeho funkcionality oproti dokumentaci a odsouhlaseným specifikacím.
Priorita	Priorita servisního požadavku označuje důležitost požadavku z časového hlediska
Problém/Chyba	Hlášení chybného chování systému vzhledem k jeho očekávanému chování, definovaném v dokumentaci (Funkční specifikace, Akceptační protokol, apod.).
Servisní požadavek	Obecné označení kteréhokoli z následujících druhů požadavku: Hlášení problému (chyby) Dotaz Podnět Nový požadavek
Závažnost	Závažnost servisního požadavku odráží důležitost požadavku z pohledu možných dopadů požadavku z hlediska provozu podporovaného systému

1.1. Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace

Objednatel zasílá požadavek na poskytnutí služby prostřednictvím Helpdesk zadáním požadavků do systému přes webové rozhraní.

WEB: <http://support.fttech.org>

U každého požadavku, kromě co nejpřesnějšího popisu požadavku, zadává uživatel druh požadavku (Chyba, nový požadavek, podnět), optimální termín vyřešení požadavku (z pohledu uživatele) a také prioritu požadavku.

Druh požadavku:

Chyba - objednatel avizuje chybu a očekává opravu v rámci poimplementační podpory či záruky (6 měsíců u softwaru)

Nový požadavek - objednatel požaduje novou funkcionalitu, její úpravu či její rozšíření a očekává nabídku řešení

Dotaz - objednatel poptává relevantní informace k systému a očekává kvalifikovanou odpověď

Podnět - objednatel navrhuje úpravu (vylepšení) v rámci aktualizací

Priority:

1 - Nejvyšší - Systém je nefunkční jako celek, není možné pokračovat ve způsobu zpracování, důsledek problému neumožňuje ani za cenu omezení jakýmkoli způsobem provozovat systém, jedná se o fatální chybu, která systém zcela znehodnocuje

2 - Vysoká - Jedná se o vážný problém způsobující vážnou poruchu ve zpracování, ale který lze po určitém úsilí eliminovat opatřeními na straně objednatele (např. organizačními) tak, že po určitou dobu lze ve zpracování pokračovat náhradním způsobem

3 - Střední - Systém je částečně funkční - lze jej použít s omezeními, případně rozšíření o novou výraznou funkcionalitu

4 - Nízká - Drobné nedostatky, menší úpravy a funkcionalitu, doplnění možností apod.

5 - Nejnižší - Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny a úpravy, žádost o informace atd.

Proces služby podpory:

Založení požadavku (Založeno) - Pro potřeby dalšího zpracování vyžaduje založení požadavku zadání co nejpřesnějších údajů. Pokud je specifikace požadavku předem konzultována je pro další postup nutné závěry uvést do podrobného popisu požadavku.

Dotázání (Dotázáno/Navrženo) - Poskytovatel žádá objednatele o schválení postupu a odsouhlasení rozsahu prací nebo o poskytnutí dodatečných informací, např. kopii obrazovky nebo systémový protokol.

Specialista analyzuje požadavek a navrhuje řešení vč. časové náročnosti a cenové kalkulace. Poskytovatel informuje objednatele o zařazení požadavku (druh), způsobu řešení, termínu řešení a ceně.

Řešení (Řešeno) - na požadavku se pracuje. Příznaky požadavku (typ, termín, priorita) jsou upraveny poskytovatelem dle stavu věci.

Ukončení Vyřešeno, Odloženo, Zamítnuto) - Objednatel je informován, že práce na požadavku byly ukončeny. V případě, že ze strany objednatele přijde souhlasné stanovisko s řešením, případně nepřijde v průběhu 10 kalendářních dní žádná reakce, je požadavek uzavřen.

Odmítnutí (Odmítnuto) - Objednatel nesouhlasí s řešením a specifikuje důvody svého nesouhlasu. Požadavek není uzavřen, ale je opět zařazen poskytovatelem do procesu (možno i identického).

1.2. Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace

Poskytovatel provádí průběžné aktualizace a vylepšení ve vlastní režii v rámci podpory systému. Podkladem pro tyto práce jsou podněty objednatelů, zkušenosti získávané v průběhu chodu systému, poptávané nové funkcionality ze strany objednatelů apod.

Uvedené práce provádí poskytovatel dle vlastního uvážení s přihlédnutím k využitelnosti širokým spektrem objednatelů a zvýšení přidané hodnoty daného IS.

1.3. Služba Hotline s telefonickým poradenstvím

Pro operativní řešení nestandardních situací je zavedena služba HOTLINE, která umožňuje zahájení rychlého řešení.

Služba Hotline zahrnuje:

- nahlášení havarijní situace objednatelem
- zahájení potřebných kroků k řešení situace poskytovatelem s garantovanou dobou odezvy
- telefonické poradenství na požadavky jednoduššího charakteru (snadno zodpověditelných dotazů, které nevyžadují připojení do systému)

Uvedenou službu mohou využívat pouze oprávněné osoby uvedené v příloze či statutární zástupce objednatele. V případě odsouhlasení prací navržených poskytovatelem k řešení situace ze strany objednatele, je tento souhlas považován za závaznou objednávku. I v případě nahlášení požadavku telefonicky či mailem je požadována pozdější autorizace prostřednictvím Helpdesk – FTT Support.

1.4. Služba profylaxe – monitoring systému

Z důvodu prevence poruch a optimalizace výkonu systému bude poskytovatel po dobu platnosti této smlouvy sledovat chod systému a případně v součinnosti se objednatelem provádět potřebné zásahy. Tato služba bude prováděna průběžně či na základě zaslání hlášení požadavku objednatelem.

Jedná se především o prověřování:

- zaplnění diskového prostoru
- vytížení paměťových bufferů
- zaplňování databázového prostoru
- reorganizaci databázových objektů
- zálohování dat

Vyžádají-li si závěry monitoringu rozsáhlejší úpravy, které překročí rámeček 2 hodin měsíčně, bude následná služba poskytnuta na základě objednávky zasláním nového hlášení požadavku na provedení rozšířené služby profylaxe. Rozšířená služba profylaxe není zahrnuta v paušální platbě.

1.5. Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj

Poskytovatel se zavazuje poskytováním poimplementačních služeb podporovat IS ve smyslu:

- asistenční, poradenské, konzultační a metodické služby pro podporu a rozvoj IS a jednotlivých modulů
- podpora při diagnostice a řešení závad
- instalace/reinstalace produktů
- úpravy systému
- přidávání funkcionalit
- řešení doplňujících a rozšiřujících projektů

Poskytovatel poskytuje tyto služby na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Po obdržení požadavku připraví poskytovatel nabídku vč. cenové kalkulace a termínu provedení prací v souladu s ceníkem služeb poskytovatele. V případě akutních prací je následná cena služeb vypočtena jako násobek hodinové sazby a časové náročnosti. Pokud se bude jednat o rozsáhlejší služby (např. doplňující projekt), vyžádá si tyto služby objednatel s dostatečným předstihem. Pokud to bude žádoucí, bude na takový projekt ošetřen samostatnou smluvní dokumentací.

1.6. Služba školení a poradenství

Poskytovatel poskytne služby školení a poradenství objednateli na základě zaslání hlášení požadavku na provedení služby. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat školení v požadovaném rozsahu a úrovni znalostí v souladu s ceníkem služeb.

Příloha č. 2

Místo plnění

Poimplementační služba dle bodu 1.1 přílohy č.1 této smlouvy - Služba zajištění metodiky obdržených hlášení a jejich administrace – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.2 přílohy č.1 této smlouvy - Služba aktualizace, vylepšení a optimalizace – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.3 přílohy č.1 této smlouvy - Služba Hotline s telefonickým poradenstvím – je prováděna v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.4 přílohy č.1 této smlouvy Služba profylaxe – monitoring systému – je prováděna vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.5 přílohy č.1 této smlouvy Služba pro podporu stávajícího systému a jeho další rozvoj – je prováděna v místě objednatele a vzdáleným připojením u objednatele v místě poskytovatele

Poimplementační služba dle bodu 1.6 přílohy č.1 této Služba školení a poradenství – je prováděna dle dohody v místě objednatele nebo v místě poskytovatele

Příloha č. 3 Termín plnění

Poimplementační služby dle bodu 1.2 až 1.6 přílohy č. 1 této smlouvy jsou poskytovány poskytovatelem v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin. Pro hlášení servisních požadavků prostřednictvím webového rozhraní je registrace požadavku zpřístupněna nepřetržitě.

Garantovaná doba odezvy:

Priority	Doby odezvy*
1 – Nejvyšší	4 hodiny
2 – Vysoká	1 den
3 – Střední	3 dny
4 – Nízká	1 týden
5 – Nejnižší	2 týdny

* doba odezvy je uvažována v rámci provozní doby

V případě, že si řešení požadavku vyžádá poskytnutí služby fyzickým zásahem konzultanta v místě objednatele, musí objednatel potvrdit požadavek na požadovanou dobu nástupu na řešení požadavku.

Poskytovatel vyvine veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k co nejrychlejšímu vyřešení všech nahlášených požadavků. Požadavky jsou řešeny s ohledem na jejich prioritu.

V případě prodlení poskytnutí služby způsobeného na straně objednatele platí, že veškeré termíny plnění se prodlužují o dobu, po kterou trvaly překážky a okolnosti způsobující prodlení na straně objednatele, a o přiměřeně nezbytně nutnou dobu k tomu, aby mohla být poskytována plnění znovu vhodně zkoordinována.

Příloha č. 4 Cena a ceník služeb

Cena

Cena za poskytnutí poimplementačních služeb v rozsahu definovaném v bodech 1.1. – 1.4. přílohy č.1 této smlouvy je zahrnuta v rámci měsíčního paušálního poplatku ve výši 4 000,- Kč (bez DPH).

Paušální odměna zahrnuje nad rámec výše uvedeného kompletní instalaci/reinstalaci jedenkrát ročně vzdáleným připojením – pro dané účely se bere daný kalendářní rok – datum uzavření smlouvy nemá na uvedené vliv – nelze převádět do následujícího roku. V případě nutnosti prací v místě objednatele není cestovné zahrnuto, ale je fakturováno zvlášť.

Fakturace paušálního poplatku bude prováděna čtvrtletně, v prvním měsíci daného čtvrtletí.

Ceník služeb

Cena za poskytnutí služeb dle bodu 1.5. – 1.6., případně služby dle bodu 1.1. – 1.4. přílohy č.1 této smlouvy nad definovaný rámec bude stanovena na základě časové náročnosti v souladu s ceníkem služeb.

Služby	Cena*	jednotka
Práce analytika	1.250 Kč	hodina
Práce programátora	1.250 Kč	hodina
Školení u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace u uživatele	1.250 Kč	hodina
Konzultace v prostorách firmy FTT	950 Kč	hodina
Cestovné	18 Kč	km

*Ceny jsou uvedeny bez 21% DPH

Uživatel má za roční poplatek 54.000 Kč možnost vyčerpat 20 hodin za každé čtvrtletí na konzultační a programátorské práce, případně na jiné práce a služby spojené s úpravou nebo rozšířením funkčnosti IS MP Manager. Volné hodiny lze převést do bezprostředně následujícího čtvrtletí. Převedené hodiny budou čerpány přednostně. Nevyužité hodiny z předchozího období v následujícím období propadají, není-li dohodnuto jinak.

V případě nutnosti prací v místě objednatele není cestovné zahrnuto, ale je fakturováno zvlášť.

