

SMLOUVA

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému,

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
(dále jen „**Smlouva**“)



číslo: **G H A I P 0 0 4 R F 2 K**

Čl. I SMLUVNÍ STRANY

1. **Město Tanvald**

Sídlo: Palackého 359, 468 41 Tanvald
IČ: 00262587
DIČ: CZ00262587
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Mgr. Vladimír Vyhnálek, starosta města
Telefon: [REDACTED]
Email: [REDACTED]

-dále označovaný též jako „**Objednatel**“ -

a

2. **GORDIC spol. s r.o.**

Sídlo: Erbenova 2108/4, 586 01 Jihlava, zapsaná ve vložce č. 9313
oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem
v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, DBA, jednatel
Telefon: [REDACTED]

-dále označovaný též jako „**Poskytovatel**“ -

(**Objednatel** a **Poskytovatel** označování společně dále též jako „**Smluvní strany**“)

Čl. II ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v Čl. I Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a v případě změny se zavazují neprodleně informovat druhou Smluvní stranu, přičemž při změně bankovního konta musí být takovéto oznámení písemné.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je způsobilý k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb dle této Smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou třeba k řádnému a včasnému poskytování servisních služeb.
3. Servisní podporu bude Poskytovatel realizovat prostřednictvím následujícího subjektu:

GORDIC Distributor HAiDA s. r. o., IČ: 40229645

Kontakt: Gen. Svobody 802, 473 01 Nový Bor

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

Společnost HAiDA s. r. o. vykonává, na základě Mandátní smlouvy č. GORDP003THGY, pro společnost GORDIC, spol. s r.o., veškeré činnosti spojené se zařizováním obchodních záležitostí společnosti GORDIC s dodávkami kopií produktů společnosti GORDIC, převodem práv k jejich užití na smluvní strany společnosti GORDIC, a činnosti, které jsou spojeny s poskytováním služeb k těmto produktům i produktům a výrobkům třetích stran, se současnými a budoucími smluvními stranami společnosti GORDIC.

Čl. III PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli soubor služeb potřebných pro řádné provozování a užití softwarových produktů uvedených v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen Produktů). Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas poskytnuté služby cenu podle Čl. V Smlouvy.

Čl. IV SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti Smlouvy za součinnosti Objednatele:
 - a) řešit nahlášené závady v dohodnutých termínech pro jejich odstranění,
 - b) provádět legislativní úpravy a dodávat Objednateli aktualizované verze Produktů včetně uživatelské dokumentace (dodávka nezahrnuje implementaci),
 - c) poskytovat odbornou pomoc a technickou podporu pro řádné fungování Produktů s využitím následujících komunikačních prostředků:
 - telefonicky (hotline): [REDACTED] pracovních dnech od 8:00 hod. do 15:00 hod.
 - prostřednictvím HelpDesku na adrese: [REDACTED]
2. Servisní služby poskytované dle odst. 1 písm. a) - c) tohoto článku se vztahují pouze na produktivní prostředí. Poskytování služeb dle odst. 1 písm. a) tohoto článku se netýká závad způsobených Objednatelem.
3. V souvislosti s řešením nahlášených závad se smluvní strany dohodly na následující kategorizaci závad a reakčních dobách – termínech pro jejich odstranění:

Kategorie závady:	Popis kategorie závady	Zahájení řešení závady reakce vč. informace, jakým způsobem bude závada řešena.	Dočasné odstranění (snížení závažnosti na B nebo C)	Úplné odstranění
Kategorie A (kritická závada)	Provoz systému je zcela zastaven. Vada znemožňuje práci podstatné většině uživatelů systému,	Do 8 pracovních hodin (*) od okamžiku nahlášení závady.	Do 16 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady	Do 40 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady nebo (**) nebo do 10 pracovních

	nelze použít alternativní postup.			dnů od okamžiku nahlášení závady (***)
Kategorie B (vážná závada)	Provoz systému je omezen, ale základní činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení.	Do 16 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady.	Do 40 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady	Do 15 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (**) nebo do 20 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (***).
Kategorie C (nezávažná závada)	Provoz je ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Vada komplikuje práci uživatelům pouze v části systému a neumožňuje plnohodnotné užití systému.	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady.	-	Do 20 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (**) nebo do 30 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (***).

* Pracovní hodinou se rozumí 60minutový interval v pracovní dny od 8:00 do 15:00 hod.

** je-li možné závadu odstranit úpravou nastavení Produktu

*** je-li nutné pro odstranění závady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Produktu

4. Do doby řešení Poskytovatelem se nezapočítává čas, kdy Zadavatel řešil oprávněné požadavky Poskytovatele na doplnění podkladů nebo součinnosti. Při neúplném zadání požadavku se čas na prvotní reakci (zahájení řešení požadavku) začíná počítat znovu po každém upřesnění Zadavatelem.
5. Z důvodu prokazatelnosti termínu je Objednatel povinen v případě nahlášení závady použít jako komunikační prostředek vždy primárně Help Desk, se kterým je seznámen.
6. Na základě samostatných odsouhlasených objednávek dle požadavků a specifikací Objednatele se Poskytovatel také zavazuje:
 - rozšiřovat počty licencí k užití Produktů,
 - dodat Objednateli další poskytované softwarové produkty nad rámec seznamu v příloze č. 1 Smlouvy,
 - provádět úpravy Produktů, které mění nebo rozšiřují jejich funkčnost,
 - školit zaměstnance Objednatele,
 - řešit servisní požadavky (změnové nebo rozvojové),
 - implementovat nové verze Produktů,
 - poskytovat Objednateli další výše nespecifikované služby pro rozvoj a údržbu jeho programového vybavení.
7. Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 6 tohoto článku se Poskytovatel zavazuje realizovat v termínech uvedených v objednávkách potvrzených Smluvními stranami a za dohodnutou úplatou.
8. Objednatel se zavazuje:
 - poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků Poskytovatele vyplývajících pro něj

z ustanovení Smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od Poskytovatele postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané Produkty,

- zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v Čl. VI Smlouvy,
- předat včas Poskytovateli všechny věci a informace požadované Poskytovatelem ke splnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy.

Čl. V CENA

1. Cena za udržování Produktů (dále též „Udržovací poplatek“) je stanovena dohodou Smluvních stran v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění a činí ročně: 231 169,- Kč bez DPH (slovy dvě stě třicet jedna tisíc sto šedesát devět korun českých), tj. 279 715,- Kč včetně DPH. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.
2. Zaplacením Udržovacího poplatku vzniká Objednateli právo na čerpání výkonů a služeb specifikovaných v odst. 1 Čl. IV Smlouvy v příslušném období.
3. V případě dodávky dalších softwarových produktů nebo v případě rozšíření počtu licencí k užití již dodaných Produktů se Udržovací poplatek navýší na základě dodatku ke Smlouvě o 10 % z ceny uvedené v ceníku Poskytovatele, platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.
4. Smluvní strany se dohodly, že výpočet ceny za plnění uvedená v odst. 6 Čl. IV této Smlouvy bude prováděn s využitím:
 - jednotkových cen (v případě prodeje licencí),
 - hodinových sazeb dle přílohy č. 2 Smlouvy,

uvedených v ceníku Poskytovatele platném v okamžiku uskutečnění konkrétního plnění.

5. Smluvní strany se dohodly, že ceny uvedené v této Smlouvě a jejích přílohách je Poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce Smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

Čl. VI PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

1. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli Udržovací poplatek včetně DPH za příslušné období, a to ročně, vždy k datu: 15.11.
2. Dojde-li k rozšíření počtu licencí v průběhu roku, má Poskytovatel právo vyfakturovat Objednateli poměrnou část udržovacího poplatku za toto rozšíření.
3. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli dohodnutou úplatu za plnění poskytnuté dle odst. 6 Čl. IV Smlouvy společně s příslušnou sazbou DPH do 14 dnů od jeho předání Objednateli.
4. Příslušná faktura bude předána (zaslána) Objednateli v jednom vyhotovení.

Čl. VII PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA

1. Předání a převzetí plnění objednaného dle odst. 6 Čl. IV, a to včetně předání a převzetí dokumentů, probíhá na základě dodacího listu.
2. Plnění poskytnuté Poskyvatelem Objednateli bude předáváno (s výjimkou plnění souvisejícího s udržováním Produktů) formou dodacího listu, který bude vystaven vždy souhrnně za celý kalendářní měsíc, nikoliv za každé dílčí plnění, a Objednatel se zavazuje tento dodací list podepsat. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.
3. Objednatel je povinen plnění Poskyvatele převzít nejpozději do 5 dnů od doručení výzvy Poskyvatele k převzetí. Objednatel je povinen schválit plnění na Dodacím listu svým podpisem.
4. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskyvatele, pokud toto plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému Smluvními stranami. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskyvatele specifikuje Objednatel v Dodacím listu v termínu dle odst. 3 tohoto článku a o této skutečnosti neprodleně informuje Poskyvatele.
5. V případě nepřevzetí plnění dle odst. 4 tohoto článku poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění vad. Smluvní strany se dohodly, že do odstranění vad bránících převzetí považují plnění za nepřevzaté. Po odstranění vad Poskytovatel předá znovu plnění Objednateli a Objednatel postupuje obdobně podle odst. 3 tohoto článku.
6. Podpisem Dodacího listu oběma Smluvními stranami je ukončeno převzetí plnění. Tímto podpisem není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z vad plnění.

Čl. VIII SMLUVNÍ POKUTY

1. Jestliže Poskytovatel nedodrží termíny pro splnění svých závazků, zejména dostane-li se do prodlení s reakční dobou na odstranění závad dle odst. 1 Čl. IV Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli za každý pracovní den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,03 % z ceny dle odst. 1 Čl. V této Smlouvy, maximálně však do výše ceny plnění dle bodu 5.1 za příslušné období; to neplatí, pokud k prodlení Poskyvatele došlo z důvodů na straně Objednatele či z důvodu vyšší moci (zejména pak výpadky elektrického vedení apod.).
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv ceny za poskytované služby dle této Smlouvy (včetně Udržovacího poplatku) se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý pracovní den prodlení.

3. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od jejich vyúčtování na základě faktury. Výši smluvních pokut považují Smluvní strany shodně za přiměřenou.

Čl. IX OCHRANA INFORMACÍ A OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Smluvní strany se zavazují zajistit utajení důvěrných informací získaných při plnění předmětu Smlouvy obvyklým způsobem pro utajování takových informací. Důvěrnými informace jsou také know-how a informace, o nichž oprávněná strana prohlásí, že je považuje za důvěrné.
2. Smluvní strany se rovněž zavazují k ochraně informací, s nimiž přijdou do styku při plnění předmětu smlouvy a které mají charakter obchodního tajemství nebo o nichž lze důvodně předpokládat, že oprávněná strana má na jejich utajení zájem. Tento závazek se nevztahuje na informace, u nichž platí informační povinnost v souladu se zák. č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
3. Při plnění předmětu Smlouvy se Poskytovatel vyvaruje toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je Objednatel správce (dále jen „osobní údaje“).
4. Bez ohledu na ustanovení odst. 3 tohoto článku může Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím Service Desku / Help Desku) a v jeho rámci povolit přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:
 - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
 - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
 - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
 - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob Poskytovatele,
 - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle článku 29 nařízení GDPR.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
 - a) s výjimkou uvedenou v odst. 4 písm. e) tohoto článku nezhotovovat kopie osobních údajů,
 - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu Smlouvy,
 - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
 - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

Čl. X BEZPEČNOST INFORMACÍ

1. Poskytovatel je při plnění předmětu Smlouvy pro potřeby zajištění kybernetické bezpečnosti zejména povinen dodržovat níže uvedené požadavky:
 - a) nepoužívat zpřístupněné informační systémy jiným způsobem než pro potřeby plnění předmětu Smlouvy,
 - b) realizovat plnění předmětu Smlouvy pouze prostřednictvím pracovníků uvedených v příloze č. 4,
 - c) zabránit přístupu k informačním systémům zpřístupněným Objednatelem pro potřeby plnění předmětu Smlouvy a k informacím v nich obsaženým neoprávněným osobám,
 - d) řešit požadavky a problémy bezpečnostního charakteru, vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy, s kontaktními osobami Objednatele uvedenými v Příloze č. 4 Smlouvy,
 - e) v případě vzniku bezpečnostní události nebo bezpečnostního incidentu v průběhu plnění předmětu Smlouvy, postupovat při jejich zvládnutí podle pokynů Objednatele a spolupracovat při nápravě,
 - f) po dobu plnění předmětu Smlouvy realizovat potřebná bezpečnostní opatření, zejména dle výše uvedených bodů b) až e).
2. Služby specifikované ve Smlouvě mohou poskytovat pouze autorizované osoby Poskytovatele. Tyto osoby se zúčastní bezpečnostního školení Objednatele, které se uskuteční do tří týdnů od podepsání této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že kontaktními osobami pro otázky bezpečnosti informací pro potřeby plnění předmětu Smlouvy jsou osoby uvedené v příloze č. 4 Smlouvy.
4. Pokud Poskytovatel pro plnění předmětu Smlouvy bude potřebovat vzdálený přístup k dotčeným systémům Objednatele, pak, bude-li mu tento přístup umožněn, budou Smluvní strany povinny postupovat s tím, že:
 - a) přístup umožněn pouze osobám dle přílohy č. 4, Objednatel má právo tento přístup kdykoliv odepřít,
 - b) vzdálený přístup může být ze strany Objednatele dozorován.

Čl. XI ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Práva a povinnosti Smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými právními předpisy ČR, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouvu je možné vypovědět kteroukoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Smlouva tak zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
3. Poskytovatel se zavazuje zdržet se po dobu jednoho roku od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy.
4. V případě nezaplacení Udržovacího poplatku pro příslušné období není Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v bodě 4 Smlouvy. O dobu prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužují termíny plnění Poskytovatele.
5. V případě zániku závazku Smlouvy výpovědí ze strany Objednatele nevzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části Udržovacího poplatku.
6. Pro případ, že kterékoliv ustanovení Smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, zavazují se Smluvní strany bez zbytečného odkladu formou dodatku ke Smlouvě upravit nově příslušná ustanovení tak, aby byl podle možností maximálně zachován původní úmysl a cíl nahrazovaných ustanovení Smlouvy.
7. Změny Smlouvy budou platné pouze na základě písemných číslovaných dodatků, po jejich odsouhlasení a podpisu oběma Smluvními stranami.
8. Písemnost se považuje za doručenou dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.
9. Plnění předmětu této Smlouvy před účinností této Smlouvy se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
10. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení. Toto ustanovení neplatí v případě, že bude Smlouva podepsána elektronickým způsobem.
11. Veškerá obchodní tajemství v této Smlouvě a jejích přílohách byla jasně označena prostřednictvím symbolu ** vždy na začátku a na konci takového ustanovení a současně kurzívou (ve Smlouvě jsou tyto údaje označeny takto: [*****obchodní tajemství*****]), nebo uvedením textu „*obchodní tajemství*“ v záhlaví přílohy Smlouvy. Takto označené údaje nepodléhají zákonu č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
12. Smluvní strany berou na vědomí, že nedílnou součástí Smlouvy jsou všechny její postupně číslované přílohy:

Příloha č. 1	Specifikace produktů
Příloha č. 2	Hodinové sazby cen Poskytovatele
Příloha č. 3	Dodací list
Příloha č. 4	Specifikace oprávněných osob ze strany Objednatele a Poskytovatele

13. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

14. O uzavření této Smlouvy rozhodla Rada města Tanvald usnesením č. 267/17/2024 na svém zasedání konaném dne 16. 10. 2024.

V Tanvaldu dne

V Jihlavě dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....

Mgr. Vladimír Vyhnálek
starosta města

.....

Ing. Jaromír Řezáč, DBA
jednatel

Příloha č. 1 Specifikace produktů

Specifikace počtu jednotlivých typů nevýhradních licencí k užití dodaných programových produktů

[illegible]

[illegible]

Příloha č. 2 Hodinové sazby cen Poskytovatele

[illegible]

Pozn. Uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci budou částky navýšeny o výši DPH dle platné sazby v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
Při vykazování času se počítá každá započatá půlhodina.
Ceny jsou platné i pro vzdálenou správu.

Příloha č. 4 Specifikace oprávněných osob ze strany Objednatel a Poskytovatele

Osoby oprávněné jednat za Poskytovatele (GORDIC spol. s r.o.):

[illegible]