

I. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Poskytovatel se zavazuje pro uživatele provádět softwarový (SW) servis a metodické vedení při provozu SW řešení eSADA ZIS implementovaného pro potřeby uživatele na základě smlouvy o dílo (číslo smlouvy zhotovitele: 170022, číslo smlouvy objednatele: 2450/ŘAS/2017/H/00) uzavřené dne 4. 8. 2017 (dále též „SoD“), a to v tomto rozsahu:

- Zákaznický informační systém (IS) pro fakturaci tepla a teplé užitkové vody v rozsahu dle SoD
- Interface na okolní systémy (Systémy Veolia, DOCOM, Siemens, Pollustat, Komerční banka, Horry, GIST, 3 typy výstupů pro uživatele)

Pojem „servis a metodické vedení“ se pro účely této smlouvy rozumí a v sobě zahrnuje:

A. Primární podporu

A1. HotLine

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci)

A2. HelpDesk

(pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení zásahu na dálku, včetně úprav programu v rozsahu 4 hodiny za měsíc)

A3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení vyvolaných legislativními změnami, a to nejpozději do data účinnosti legislativních změn)

A4. Nové verze řešení eSADA (upgrade SW licencí zdarma)

(garance disponibility pracovníků vývoje pro zabezpečení nových verzí a rozvoj řešení)

B. Sekundární podporu

B1. Řešení kritických problémů

(servisní zásahy na základě výzvy uživatele vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo předmět dodávky)

B2. Řešení drobných změn a doplňků nad rámec článku I. odst. A. bod A2

(úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání uživatele)

B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadné změny v datové základně nad rámec dodávky

B4. Konzultace a školení nad rámec školení poskytnutých v základní dodávce (konzultace, poradenství, doškolení uživatelů)

II. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

1. Zřídit na svém pracovišti HotLine se samostatným telefonním číslem () v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hod. Dále musí zřídit emailovou adresu pro přijímání metodických a servisních dotazů pro HelpDesk. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazů a sdělit mu způsob jeho řešení v pracovní dny do 24 hodin od okamžiku přijetí dotazu. Pro tyto účely bude zpřístupněna podpůrná webová aplikace Zákaznická podpora – SUMA. Poskytovatel musí zabezpečit, že k datům uživatele budou mít přístup pouze oprávněné a kompetentní osoby.
2. Držet disponibilitu pracovníků poskytovatele pro řešení vzniklých poruch v dohodnutých časech a pracovníků na požadované změny v programu.
3. Vyhotovit pro uživatele návrh rozsahu a časové náročnosti programových úprav dle čl. I odst. A, bodu A2 a odst. B, navrhnout termín a způsob realizace provedení změny a zaslat příslušné kontaktní osobě k odsouhlasení.
4. Po provedení vyžádaných prací vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba uživatele.
5. Pracovníci poskytovatele musí při práci dodržovat pravidla bezpečnosti práce.

III. SOUČINNOST UŽIVATELE

1. Uživatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem při poskytování servisu a metodického vedení dle této smlouvy.
2. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem pod dohledem pracovníka IT při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a při ochraně dat.
3. Kontaktní osoby uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes aplikaci zákaznická podpora - SUMA.

IV. CENY

1. Paušální poplatek za služby dle čl. I. odst. A (Primární podpora) činí:
 - Měsíční poplatek: 10.000,-- Kč/měsíc
2. Služby realizované na základě dílčích objednávek dle čl. I. odst. B (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:
 - Hodina servisních prací konzultanta 1.200,-- Kč/hod.
 - Poplatek za jednoho účastníka a den školení 2.000,-- Kč/účastník/den
 - Cestovné 15,-- Kč/km,
maximálně však 6.000,-- Kč za cestu do Havířova a zpět
3. Rozsah a ceny ostatních prací budou stanoveny dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou písemné výzvy uživatele. Na základě písemné výzvy uživatele vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
4. Poskytovatel garantuje výše uvedené ceny po dobu dvou let od podepsání této smlouvy.
5. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.
6. V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.

V. PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Platby za práce sjednané dle článku I. této smlouvy budou pravidelné a nepravidelné:
 - Pravidelné - měsíční poplatek (čl. I. odst. A (Primární podpora))
 - Nepravidelné - fakturované vždy po provedení prací, které nejsou součástí měsíčního poplatku (čl. I. odst. B (Sekundární podpora))

Měsíční poplatek bude fakturován od měsíce, kdy bude dodána SW licence, to znamená po akceptaci celého předmětu díla dle SoD.

2. Faktury vystaví poskytovatel do 5 dní po ukončení měsíce při pravidelné platbě či po provedení prací při nepravidelné platbě, a to se všemi zákonnými náležitostmi zejména pak s platnou úpravou DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se sjednává na poslední pracovní den kalendářního měsíce (u pravidelných plateb).

U nepravidelných plateb se faktura vystaví tak, že datum vystavení se musí shodovat s datem uvedeným na oboustranně podepsaném předávacím protokolu, jehož kopie bude přiložena k faktuře.

3. Součástí daňového dokladu bude podrobný soupis prací včetně časové náročnosti, rozdělen na část A (Primární podpora) a část B (Sekundární podpora). Smluvní strany se dohodly, že nevyčerpané hodiny z části A (Primární podpora) se převádí do dalších období avšak pouze v rámci jednoho kalendářního roku.
4. Pokud nebude faktura obsahovat povinné náležitosti nebo nebude přiložena kopie oboustranně podepsaného předávacího protokolu, bude uživatelem před uplynutím lhůty splatnosti vrácena zhotoviteli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká zhotoviteli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury.
5. Lhůta splatnosti faktury je třicet (30) dní ode dne prokazatelného doručení uživateli. Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.
6. Poskytovatel není oprávněn své pohledávky vůči uživateli vyplývající z této smlouvy postoupit na třetí osobu, ani zastavit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu uživatele.

VI. ZÁRUKY NA ODSTRANĚNÍ PORUCH A JEJICH KLASIFIKACE

1. Poskytovatel zaručuje uživateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků uživatele a řídit se pokyny uživatele. V případě nevhodných pokynů uživatele je poskytovatel povinen uživatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude uživatel trvat i přes toto písemné upozornění.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.
3. V případě závažné poruchy, kdy celý systém eSADA ZIS nebo jednotlivý subsystém eSADA ZIS nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (pokud se strany písemně nedohodnou jinak). Doba běží od nahlášení poruchy (nutné potvrzení přijetí zprávy poskytovatelem). Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.
4. V případě malé poruchy, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému eSADA ZIS, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit poruchu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů

následujících po nahlášení poruchy ve smyslu předchozího odstavce (pokud se strany písemně nedohodnou jinak).

5. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami SW řešení eSADA ZIS dle technické dokumentace.

VII. SMLUVNÍ ZÁVAZKY

1. V případě prodlení s úhradou faktury dle čl. V. odst. 4. se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodlení podle obecně platných předpisů.
2. V případě, že poskytovatel nenastoupí na odstranění poruchy tak, jak je sjednáno v čl. VI. této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit uživateli smluvní pokutu ve výši 1.000,-- Kč za každý den prodlení.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody (újmy) vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti.

VIII. KONTAKTNÍ OSOBY, VÝZVA K ZAHÁJENÍ ČINNOSTI

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob a způsobem uvedeným v čl. III. odst. 3. této smlouvy.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou poskytovatele.
3. Kontaktní osoby:
 - A. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:

[REDACTED]

- B. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání úprav v SW aplikaci:

[REDACTED]

C. Kontaktní osoby poskytovatele:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

D. Komunikační adresa pro nahlašování poruch a zasílání dotazů:

HOT LINE [REDACTED]
HelpDesk: [REDACTED]

IX. TRVÁNÍ A ZÁNÍK SMLOUVY

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nabývá od měsíce, kdy bude dodána SW licence
2. Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců s tím, že může být oběma smluvními stranami písemně dohodnuto její prodloužení.
3. Kterákoliv strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět nejdříve ke konci druhého roku od účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě, že kterákoliv strana vypoví tuto smlouvu tak, že by smlouva skončila před uplynutím druhého roku od účinnosti této smlouvy, skončí výpovědní lhůta až uplynutím druhého roku od účinnosti této smlouvy.
4. Ze strany poskytovatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
5. Ze strany uživatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností poskytovatele dle této smlouvy, nebo v případě, že poskytovatel i po uživatelově dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat nepodstatným způsobem, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.

X. OCHRANA INFORMACÍ – DOLOŽKA MLČENLIVOSTI

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přišel do styku při plnění této smlouvy, zejména o všech informacích, které se strany dozvěděly v souvislosti se smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň

potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny, a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele, dále o charakteru a objemu dodávaných služeb, o cenách, způsobu výpočtů cen, údajích o dodávkách tepla spotřebitelům, o číselnících užívaných v účetnictví i fakturaci tepla ve společnosti objednatele, o naměřených energetických bilancích na zdrojích a dalších údajích.

2. Poskytovatel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u uživatele odcizovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci poskytovatele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
3. Poskytovatel je odpovědný i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu uživatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
5. Poskytovatel a jeho zaměstnanci byli seznámeni s tím, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb. nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů. Poskytovatel se zavazuje, že učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
6. Poskytovatel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím uživatele.
7. Uživatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto článku a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům poskytovatele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to poskytovatelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany uživatele.
8. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací z důvodů na straně poskytovatele, může uživatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,--Kč v každém jednotlivém případě. Tím není dotčeno právo uživatele požadovat v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti poskytovatele.

9. Poskytovatel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.
10. Od data účinnosti nařízení Evropské unie č. 2016/679 - GDPR (General Data Protection Regulation) v rámci právního řádu České republiky se ustanovení tohoto článku řídí přednostně tímto právním předpisem.

XI. ODPOVĚDNOST ZA ÚJMU (ŠKODU)

1. Poskytovatel odpovídá za případnou škodu, která jeho činností vznikne. Poskytovatel plně odpovídá za plnění této smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
5. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu trvání smlouvy uzavřené platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě minimálně v rozsahu bodu 15. písm. b) výzvy ze dne 10. 5. 2017 k veřejné zakázce malého rozsahu: „Dodávka programového vybavení - náhrada SW pro fakturaci dodávek tepla (FATEP) v HTS, a.s.“. V případě, že pojistný vztah mezi poskytovatelem a pojistitelem skončí, je poskytovatel povinen sjednat nový pojistný vztah ve stejném rozsahu tak, aby byla zachována podmínka existence pojištění v předmětném rozsahu po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu. Existenci pojištění je poskytovatel povinen na žádost objednatele kdykoliv prokázat.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku v platném znění.
2. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatel je povinen text této smlouvy uveřejnit v registru smluv, a to dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění (dále též „ZRS“). Poskytovatel je proto uživateli povinen písemně sdělit, a to ke dni podpisu této smlouvy, které údaje obsažené v této smlouvě považuje v kontextu ZRS za obchodní tajemství. V případě, že tak poskytovatel

neučiní, nenese uživatel odpovědnost za případnou újmu, která může vzniknout a platí, že tato smlouva neobsahuje žádné informace mající charakter obchodního tajemství.

3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnou formou, číslovanými dodatky smlouvy s tím, že podmínkou platnosti změny nebo doplnění smlouvy je podpis dodatku smlouvy oprávněnými osobami smluvních stran, a to na téže listině. Podpis nemůže být nahrazen mechanickými prostředky. Případné dodatky smlouvy se vyhotovují ve dvou stejnopisech s platností originálu a budou tvořit nedílnou součást této smlouvy. Za písemnou formu pro potřeby úprav smluvních vztahů nebude pro účel této smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
4. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanec, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
5. Poskytovatel, pod sankcí absolutní neplatnosti takového jednání, nesmí bez předchozího písemného souhlasu uživatele postoupit (např. postoupení dluhu, postoupení smlouvy (cese) apod.) svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy nebo celou smlouvu třetí osobě. V případě nedodržení této povinnosti ze strany poskytovatele si uživatel vyhrazuje právo jednostranně odstoupit od této smlouvy.
6. Práva a povinnosti z této smlouvy přecházejí na právní nástupce každé ze smluvních stran.
7. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden stejnopis.

V Havířově dne: 4. 8. 2017

V Trutnově dne: 4. 8. 2017

.....
za uživatele

██████████
██████████

.....
za poskytovatele

██████████
██████████