

SMLOUVA O PODPOŘE PRODUKTU WEB TSHK.CZ

Přílohy této smlouvy: č. 1 – předmět poskytování podpory
 č. 2 – postup při poskytování podpory produktu

1. Účastníci smlouvy

Smluvní strany této smlouvy, kterými jsou:

TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ	
Došlo dne:	15-12-2010
PODATELNA	
Č.j.:	3018/E/10 1

Poskytovatel	Zákazník
Ing. Tomáš Půža Čajkovského 958 500 09 Hradec Králové evidován v živnostenském rejstříku ŽÚ MM Hradec Králové pod rejstříkovým číslem 360201-225414 IČ: 72968991, DIČ: CZ [REDACTED] Účet: 1341070001/5500 vedený Raiffeisen Bank v Hradci Králové	TECHNICKÉ SLUŽBY HRADEC KRÁLOVÉ Hradec Králové 8, Na Brně 362, 500 08 IČ: 64809447 DIČ: CZ64809447 Příspěvková organizace zapsaná v OR u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 52

se dohodly, že spolu uzavřou tuto smlouvu o dílo podle ust. §269 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. obchodního zákoníku a projevíly vůli řídit se všemi jejími ustanoveními. Otázky touto smlouvou neupravené se řídí právním řádem České Republiky.

2. Definice pojmů

- 2.1. Pokud není uvedeno jinak, následující pojmy uvedené velkými počátečními písmeny budou mít dále uvedený význam:
- 2.2. "Produkt", pro účely této smlouvy znamená web tshk.cz.
- 2.3. "Člověkohodina" - (dále také člh.) je jednotkou práce, která označuje práci jednoho člověka (poskytovatele) po dobu jedné hodiny.
- 2.4. "Helpdesk" - Helpdesk je kontaktní místo provozovatele pro hlášení problémů, dotazů a požadavků.
- 2.5. "Akceptační protokol" - dokument potvrzující řádné poskytnutí servisních služeb, jejich akceptaci zákazníkem. Akceptační protokol je potvrzení úplnosti a bezvadnosti dodávaného předmětu plnění.

3. Předmět smlouvy

- 3.1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat podporu zhotoveného díla - webu provozovaného na doméně tshk.cz, popřípadě další servisní služby díla na základě samostatné objednávky.
- 3.2. Zákazník se oproti tomu zavazuje zaplatit poskytovateli sjednanou cenu a poskytnout mu součinnost nezbytnou pro plnění této smlouvy.



4. Specifikace podpory a služeb

4.1. Podpora produktu zahrnuje služby Helpdesku poskytovatele. Postup při poskytování podpory produktu je podrobně upraven přílohou č. 2 k této smlouvě. Služby Helpdesku se vztahují na jednotlivé části díla, jež jsou podrobně vyjmenovány v příloze č. 1 – předmět poskytování podpory.

4.2. V případě, že bude mít zákazník požadavky na další servisní služby nad rámec výše uvedené podpory, budou se tyto požadavky řešit samostatně na základě písemné objednávky zákazníka, akceptované poskytovatelem.

4.3. Objednávka na další servisní služby musí obsahovat alespoň:

- Identifikační údaje zákazníka a poskytovatele (obchodní firma nebo název, IČ, sídlo)
- Popis požadovaných služeb
- Požadovaný termín poskytnutí služeb

4.4. V rámci podpory produktu jsou zahrnuty 4 člověkohodiny práce, nepřevoditelné do následujícího období.

5. Cena a platební podmínky

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

5.1. Cena za podporu produktu dle článku 4.1 této smlouvy je sjednána ve výši 3500 Kč (*slovy třítisícepětsetkorun českých*).

5.2. Cena za servisní služby dle článku 4.2 této smlouvy, není-li v objednávce uvedeno jinak, bude stanovena jako cena za odpracované člověkohodiny - dle akceptačního protokolu podepsaného zákazníkem - jako násobek sazby 600 Kč za člh (*šestsetkorun českých*). K této ceně budou připočteny cestovní náklady poskytovatele 10 Kč / 1 km.

5.3. Cena bude hrazena převodním příkazem na účet poskytovatele na základě vystavené faktury.

5.4. Poskytovatel bude fakturovat cenu za podporu produktu jednou měsíčně.

5.5. Cena za servisní služby dle článku 3.2. této smlouvy bude fakturována vždy po jejich akceptaci zákazníkem.

5.6. Splatnost řádně vystavené faktury činí 14 kalendářních dnů od jejího doručení zákazníkovi.

6. Dodací podmínky a akceptace služeb

6.1. Povinnost poskytnout podporu produktu dle čl. 4.1 této smlouvy splní poskytovatel poskytnutím informací či vzdálenou podporou zákazníka.

6.2. V případě poskytování servisních služeb dle čl. 4.2 této smlouvy se objednávka považuje za splněnou dnem podpisu akceptačního protokolu.

7. Vady díla

7.1. Zákazník výsledek činnosti poskytovatele osobně prohlédne a zkontroluje při předání. Jestliže provedení díla neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě a zákazník dílo odmítne v takovém stavu v souladu se zákonem převzít, má právo dílo vrátit poskytovateli k přepracování, v rámci něhož poskytovatel v nezbytně nutném čase bezplatně odstraní vady díla.

7.2. Pokud vady ani po přepracování nebudou odstraněny nebo nebude možno je vůbec odstranit, nemá zákazník povinnost dílo převzít a zaplatit zbylou část ceny díla podle části 5.5 této smlouvy. Záloha podle části 5.7 této smlouvy se nevrací.

7.3. Dojde-li k převzetí díla zákazníkem, odpovídá poskytovatel za vady díla v rozsahu záruky po dobu 6 měsíců. V rámci záruky je poskytovatel povinen odstranit bezplatně závady, které nebyly způsobeny nepřiměřeným či nevhodným zacházením.

7.4. Poskytovatel neodpovídá zákazníkovi ani třetí osobě za škody, ztráty ani zisky způsobené užitím díla.

7.5. Poskytovatel neručí za vady díla, pokud nejsou zákazníkem prokázány co do kvality a množství.

7.6. Zákazník bere na vědomí, že pokud se pokusí sám, nebo prostřednictvím jiné osoby, nikoliv zhotovitele, odstranit vadu díla, nebo jinak zasáhne do díla jiným než kvalifikovaným a povoleným způsobem, zaniká mu právo na záruku zhotovitele a to okamžikem takového zásahu.

8. Licenční a autorská práva

8.1. Zákazník je držitelem práva nevýhradně užívat programové části díla – nevýhradní licence. Zhotovitel má nárok na zveřejnění ukázky díla (jako reference) na svých webových stránkách a propagačních materiálech.

8.2. Licence je poskytnuta bez územního omezení, to znamená, že se licence poskytuje pro území celého světa.

8.3. Nabyvatel nesmí upravit či jinak měnit dílo, jeho název nebo označení autora.

9. Možná ukončení smluvního vztahu, odstoupení od smlouvy

9.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

9.2. Smluvní vztah založený touto smlouvou může být před skončením platnosti této smlouvy ukončen:

- A. Písemnou dohodou smluvních stran, kterou dojde ke vzájemnému vypořádání.
- B. Výpovědí kterékoliv ze smluvních stran bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 2 měsíce, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

9.3. V případě trvalého podstatného porušování smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy, i přes písemné upozornění druhé smluvní strany na porušování těchto povinností, je poškozená smluvní strana oprávněna od této smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy je účinné doručením znění odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.

10. Doložka důvěrnosti

10.1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací získaných při realizaci této smlouvy způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

10.2. Smluvní strany jsou povinny chránit všechny osobní údaje, zejména zaměstnanců zákazníka, a dalších osob, které při své činnosti zjistí nebo se kterými přichází do styku z titulu plnění předmětu smlouvy o podpoře produktu web tshk.cz a to zejména podle zákona č. 101/2000 Sb. ve znění změn a doplňků o ochraně osobních údajů, obchodního zákoníku a dalších zákonů. Zákazník souhlasí s tím, že poskytovatel může zpracovávat osobní údaje osob v rozsahu potřebném pro plnění předmětu smlouvy a bylo dohodnuto, že poskytovatel nesmí nikdy tyto osobní údaje předat třetí osobě nebo je zveřejňovat.

10.3. Za důvěrné se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, týkající se této smlouvy a jejího plnění, které nebyly některou ze smluvních stran výslovně a písemnou formou označeny za veřejné. Jedná se zejména o informace o právech a povinnostech smluvních stran, cenových ujednání, o struktuře, hospodářských výsledcích, know-how a pracovních postupech, včetně obsahu této smlouvy. Dále se považují za důvěrné ty informace, které se netýkají plnění této smlouvy,



avšak byly výslovně a písemně za důvěrné jednou ze smluvních stran označeny.

10.4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany. Za porušení utajení informací se nepovažuje ani poskytnutí těchto informací orgánům státní správy, zejména policii pro účely vyšetřování.

10.5. Sankcí za porušení každé z povinností, uvedených v odst. 1 až 4 tohoto článku, je mezi stranami sjednaná smluvní pokuta ve výši 20 000 Kč, souhrnně však nesmí přesáhnout 80 000 Kč, kterou bude strana, která tyto povinnosti prokazatelně porušila, povinna zaplatit do 30 kalendářních dnů po jejím vyúčtování. Do zaplacené smluvní pokuty se nezapočítává případná náhrada škody, která bude hrazena poškozené smluvní straně vedle nároku na zaplacení smluvní pokuty. Porušení obchodního tajemství a dalších povinností ochrany osobních údajů nebo důvěrných dat může být postiženo v závažných případech i trestním zákonem.

11. Závěrečná ustanovení

11.1 Veškeré změny a dodatky k této smlouvě musí mít pouze písemnou formou a musí být potvrzeny oběma účastníky smlouvy.

11.2. Smluvní strany sjednávají, že veškeré případné spory, které by mezi nimi mohly vzniknout na základě této smlouvy, se pokusí vyřešit jednáním.

11.3. Účinky této smlouvy nastanou okamžikem podpisu.

11.4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních.

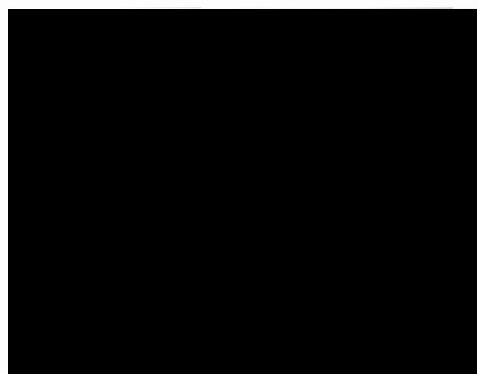
10.5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že si text smlouvy důkladně přečetli, s obsahem souhlasí a že tato smlouva byla uzavřena podle jejich skutečné, svobodné a vážné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho pod ni připojují své podpisy.

V Hradci Králové, dne 16. 12. 2010

Za poskytovatele: Ing. Tomáš Půža



Za zákazníka: Ing. Jiří Henzl





Příloha č. 1 – předmět poskytování podpory

Název položky
Web tshk.cz a web utulek.tshk.cz řízený publikačním systémem Naos
Modul Obsahy
Modul Aktuality
Modul Zimní hlášení
Modul Biomasa
Modul Veřejné zakázky
Modul Objednávky
Modul Proxylizer
Modul Soubory
Modul Uživatelé
Modul Konfigurace
Modul Uživatelé



Příloha č. 2 – postup při poskytování podpory produktu

Postup hlášení problému produktu

1.1. Problémy produktu bude zákazník oznamovat na Helpdesku následujícím způsobem:

- A. Telefonicky na telefonním čísle [REDAKCE], v tomto případě musí být hlášení problému následně oznámenou i písemnou formou dle písmene b) tohoto článku. V případě problému s dostupností služby na uvedeném telefonním čísle (porucha, havárie u operátora, atd.) je k dispozici záložní telefonní číslo +420 491 613 840. Uvedené telefonní číslo je vybaveno hlasovým záznamníkem.
- B. Elektronickou poštou na adresu helpdesk@dobre-weby.cz.

1.2. Při telefonickém nahlašování problému se postupuje následujícím způsobem:

- I. Volající vždy při telefonním kontaktu s poskytovatelem uvede své jméno a příjmení, název společnosti zákazníka a název produktu, na který chce nahlásit problém.
- II. Poskytovatel ověří, zda je volající autorizovanou osobou dle článku 1.8.
- III. Poskytovatel převezme identifikaci problému a zašle zákazníkovi potvrzující email se sdělením, že problém byl přijat k řešení.

1.3. Při nahlašování problému elektronickou poštou se postupuje následujícím způsobem:

- A. Zákazník zasílá na Helpdesk hlášení problému ve formě vyplněného formuláře Hlášení problému, jehož vzor je součástí této přílohy.
- B. Pro autorizaci emailu se používá seznam oprávněných osob dle článku 1.8.
- C. Poskytovatel po obdržení hlášení problému bez zbytečného odkladu provede autorizaci požadavku ověřením, zda osoba, jež zaslala hlášení problému, je na seznamu osob oprávněných nahlašovat požadavky na podporu produktu a potvrdí zpětně elektronickou poštou na adresu odesílatele, že byl požadavek přijat k řešení.

Reakční doba poskytovatele pro započítání poskytování podpory produktu

1.4. Pro účely poskytování podpory produktu jsou problémy a závady produktu kategorizovány následujícím způsobem:

- A. Problém kategorie A: Problémy znemožňující používání produktu.
- B. Problém kategorie B: Problémy, které znemožňují plně využívat některou funkci nebo část produktu.
- C. Problém kategorie C: Problémy, které nemají zásadní vliv na funkčnost produktu.

1.5. Poskytne-li poskytovatel zákazníkovi jako způsob řešení problému náhradní řešení, má toto charakter řešení dočasného a poskytovatel v řešení původního problému nadále pokračuje.

1.6. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na odstraňování problémů produktu neodkladně, nejpozději však v následujících časových intervalech:

- A. Problémy kategorie A - do 24 hodin od nahlášení.
- B. Problémy kategorie B - do 2 pracovních dnů od nahlášení.
- C. Problémy kategorie C - do 7 pracovních dnů od nahlášení.

1.7. Počátek běhu lhůt pro zahájení prací se počítá od okamžiku potvrzení Helpdesku o přijetí problému k řešení. Helpdesk poskytovatele bude pro příjem hlášení k dispozici od 8 do 17 hodin v pracovní dny.



1.8. Zhotovitel se zavazuje vyřešit servisní požadavek v době nezbytně nutné a bez zbytečného odkladu.

Seznam osob oprávněných k nahlášení požadavků na podporu produktu

1.9. Seznam oprávněných osob.

Jméno a příjmení	Telefon	Email
[REDACTED]	495402640	info@tshk.cz
[REDACTED]	495402660	admin@tshk.cz

1.10. V případě neoprávněného pokusu o nahlášení požadavku (osoba podávající požadavek neodpovídá seznamu oprávněných osob dle čl. 1.9.) nebude servisní požadavek přijat a pokus bude nhlášen na email autorizované osoby.

Formulář hlášení problému elektronickou poštou

Při hlášení problému elektronickou poštou zasílá zákazník na Helpdesk poskytovatele zprávu, která má vždy následující strukturu.

Předmět emailu: Stručný popis / kód problému

--

Hlášení problému

1. *Název produktu:*
2. *Část produktu (aplikace, modulu):*
3. *Datum prvního výskytu:*
4. *Podrobný popis problému:*
5. *Seznam příloh:*

--

+ připojené přílohy (například snímek obrazovky)