



SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu aplikace „Konsiliář“

kteřou uzavřely podle zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: KT/2017/268

Číslo smlouvy poskytovatele: HD- 170508 /1

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název: Město Nejdek
Sídlo: náměstí Karla IV. 239, 362 21 Nejdek
Zastoupená: Ing. Lubomírem Vítkem, starostou
IČ: 00254801
DIČ: CZ00254801
Bank. spojení: 1421341 / 0100 Komerční banka, a.s.

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název: HD MEDIA s.r.o.
Sídlo: Hybešova 261/22, 602 00 Brno
Zastoupená: Lenkou Šrubařovou, jednatelkou
IČ: 05021421
Bank. spojení: 2400987587 / 2010 Fio banka, a.s.

Společnost není plátcem DPH.

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 93138

jako **zhotovitel** na straně druhé

I. Úvodní ustanovení

Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory aplikace Konsiliář pro Město Nejdek.

2. Služby paušální technické podpory TAPV:

- a) Provádění změn v aplikaci Konsiliář vyplývajících z rozvoje softwarového vybavení v návaznosti na rozvoj hardware. Implementace změn a vylepšení aplikace v konzultaci s jejími uživateli.
- b) Elektronická distribuce nových verzí aplikace, které budou zveřejněny, je prováděna přes aktualizací nástroj Updater, který je součástí instalace. Do nové verze jsou mimo legislativních změn zahrnuty případné nalezené chyby v aplikační logice a převážně nové funkcionality vzniklé poptávkou na jejich implementaci z řad klientů přes technickou podporu.

3. Služby technické podpory na vyžádání:

A: Standardní typové práce

- a) instalace a konfigurace aplikačního SW
- b) migrace a exporty dat
- c) základní školení uživatelů

B: Rozšířená technická podpora

- a) úprava software dle požadavků
- b) školení správce aplikací

Ceník prací je uveden v dodatku č. 1 této smlouvy.

Služby technické podpory na vyžádání nabízejí možnost řešení při nestandardních situacích, které se mohou v průběhu užívání programu vyskytnout.

Do standardních typových prací je zahrnuta migrace dat a instalace aplikačního serveru v případě, kdy plánujete obnovu HW vybavení, na kterém jsou dosud data aplikace uchovávána. O tuto službu můžete požádat dle článku II. odst. 4 v případě, že migraci datového skladu si nepřejete provádět vlastními silami. Do standardních typových prací je zahrnuto také dodatečné školení pracovníků v případě vyhodnocení potřeby toto školení realizovat.

Rozšířená technická podpora nabízí možnost vytvoření zásuvných modulů, speciálně určených pro potřeby konkrétního úřadu. Mohou to být např. moduly pro propojení s jinými systémy, webovými službami nebo jinými programy. Do rozšířené technické podpory dále zahrnujeme školení správce aplikace se zaměřením na datovou strukturu pro případ čerpání dat jinými systémy (změna datové struktury bez předešlého písemného souhlasu zhotovitele je ovšem brána jako porušení záručních podmínek) a zajištění zálohovacích mechanismů

- 4. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených v článku II., odst. 3. bude prováděno na základě písemných požadavků zaslaných na korespondenční adresu sídla zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu hdmedia@hdmedia.cz. Po akceptaci Zhotovitel vystaví Objednateli závaznou písemnou objednávku.
- 5. Objednatel zprostředkuje Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do jeho datové infrastruktury pro zajištění součinnosti paušální technické podpory TAPV.
- 6. Technická podpora na vyžádání může být realizována i formou zásahu Zhotovitele na místě v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. O tuto službu může požádat pouze oprávněný pracovník Objednatele uvedený v čl. IX. odst. 1. písemnou formou na adresu Zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu hdmedia@hdmedia.cz.

Při zásahu na místě vytvoří pracovník technické podpory výkaz o provedených službách, který je podkladem pro fakturaci. V případě, že služba je součástí záručního servisu, slouží výkaz pouze k evidenci rozsahu poskytnutých služeb.

7. Zhotovitel zahájí práce na odstranění Objednatelům hlášené vady:

- a) u vad kategorie „**Zásadní**“ nejpozději do tří pracovních dnů po nahlášení závady v době od 8:00 do 16:00 hodin elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele **hdmedia@hdmedia.cz**. Při nahlášení mimo pracovní dobu bude požadavek na zásah převeden do následujícího pracovního dne. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.
- b) u vad kategorie „**Aplikační**“ do pěti pracovních dnů po nahlášení chyby elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele **hdmedia@hdmedia.cz**. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.
- c) u vad kategorie „**Drobná**“ bude její odstranění vyřízeno na základě dohody mezi Objednatelům a Zhotovitelem. Tato dohoda může být provedena písemnou formou na korespondenční adresu Zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu **hdmedia@hdmedia.cz**.

Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku.

V zájmu Zhotovitele je vyvinout maximální úsilí při provádění prací na odstranění vady v co nejkratší možné lhůtě k plně spokojenosti Objednatelům.

Kategorizace vad je blíže specifikována v příloze č.2 této smlouvy.

III. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo a všechna pracoviště Objednatelům v rámci města Nejedek.

IV. Cena

1. **Cena služby paušální technické podpory činí ročně 6.000,- Kč.**
2. Cena za **služby technické podpory na vyžádání** dle čl. II. odst. 3. této smlouvy požadované Objednatelům je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze 1. této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
3. Zhotovitel má právo každoročně počínaje rokem 2018 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok.

V. Předání a převzetí díla

- a) Objedávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými pracovníky Smluvních stran uvedenými v čl. IX, odst. 1 a 2 této smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu Objednatelům je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
- b) Objednatel je povinen plnění Zhotovitele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy Zhotovitele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Zhotovitele, pokud toto plnění Zhotovitele nebude odpovídat zadání dle Objedávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Zhotovitele budou uvedeny Objednatelům v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Zhotovitele Objednatelům. V případě drobných nedostatků v plnění Zhotovitele může Objednatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Zhotovitele Objednatelům.

VI. Platební podmínky

1. Zhotovitel bude účtovat služby **paušální technické podpory** ročně, vždy k **20.1.** dle sjednané částky podle čl. V. odst. 1. První platba bude vyúčtována k 20.1.2018. Při porušení platebních podmínek bude udělena sankce ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

2. Zhotovitel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání průběžně na základě jednotlivých předávacích protokolů potvrzených Objednatelem.
3. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním 14 kalendářních dnů po převzetí dodávky (podpisu předávacího protokolu). Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. Zaplacením se rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
5. Pokud Zhotovitel nedodrží reakční lhůty, které jsou uvedeny v čl. II. odst. 7, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za prodlení, která činí denně 0,1% z částky paušální technické podpory, uvedené v čl. IV. odst. 1.
6. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Objednateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli.

VII. Záruka

1. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze aplikace poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle Smlouvy budou distribuovány bez zbytečných prodlev ze strany Zhotovitele a neporuší konzistenci stávající datové základny. V případě technických obtíží při aktualizaci nové verze aplikace Zhotovitel obnoví datovou základnu z pravidelné zálohy prováděné Objednatelem.
2. Zhotovitel poskytuje záruku Objednateli, že dodaný Produkt po dobu trvání služby paušální technické podpory bude vykazovat srovnatelné parametry jako původní produkt.
3. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamacie po datum odstranění vady.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem Smlouvy.

VIII. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Smlouvy.
2. Objednatel vytvoří po dohodě se Zhotovitelem k zajištění plnění Smlouvy na pracovišti Objednatele vhodné podmínky.

IX. Pověření pracovníci

1. Pracovníci Objednatele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu Objednávek a předávacích protokolů.

Podepisování předávacích protokolů a faktur:

Ing. Lubomír Vítek, tel: 353 240 113, email: l.vitek@nejdek.cz

Organizačně-technické záležitosti:

Petr Bönsch, tel: 353 240 129, email: p.bonsch@nejdek.cz

2. Pracovníci Zhotovitele pověření pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Lenka Šrubařová, tel.: 720 966 047, e-mail: helpdesk@hdmedia.cz.

3. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. X. odst. 1. a 2. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Smlouvy.

X. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem událostí, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku Zhotovitel nebude schopen plnit závazky uvedené ve Smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí Objednatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoliv ze stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak Smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy prokazující její existenci a sdělí předpokládanou dobu trvání.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XI. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
2. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní strany.
3. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
4. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím účelu původního ustanovení.
5. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé Smluvní strany.
6. Objednatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu se Zhotovitelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
7. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
8. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost Smlouvy potvrzují svým podpisem.
9. Smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží Zhotovitel i Objednatel po jednom vyhotovení
10. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Ceník prací

- Příloha č. 2 – Kategorizace vad

11. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva, včetně jejích případných změn, bude zveřejněna na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, vyjma informací uvedených v §7- §11 zákona. Veškeré údaje, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje, obchodní tajemství, aj. budou anonymizovány
12. Uzavření smlouvy schválila Rada města Nejdek dne 28.8.2017 usnesením č. RM/1802/70/17. Toto prohlášení se činí v souladu s § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích, (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a považuje se za doložku potvrzující splnění tohoto zákona.

V Brně dne: 7.9.2017

Za Zhotovitele:



Lenka Šrubařová, jednatelka

Poskytovatel

HD MEDIA s.r.o.

V Nejdku dne: 31.8.2017

Za Objednatele:



Ing. Lubomír Vítek, starosta

Objednatel

Město Nejdek

Příloha č. 1 – Ceník prací

Činnost	Konečná cena
A: <u>Standartní typové práce</u> Práce u zákazníka do 4 hodin	900,00 Kč/hod. 3 500,00 Kč
B: <u>Rozšířená technická podpora</u> Práce u zákazníka do 4 hodin	1 500,00 Kč/hod. 5 900,00 Kč

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za konečnou cenu 8,00 Kč / km.

Zhotovitel si neúčtuje čas strávený na cestě.



Příloha č.2 – Kategorizace vad

1. **Zásadní**

závady vylučující užívání software. Provoz systému je zastaven.

2. **Aplikační**

závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

3. **Drobná**

provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.