

Smlouva o poskytování služeb technické podpory Spisová služba

Označení zhotovitele: STP/ESS/VaKJes
Označení objednatele:

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace: **Vak - Vodovody a kanalizace Jesenicka, a.s.**
Tyršova 248
790 01 Jeseník

Zástupce organizace: **Ing. Lenka Běličková**
ředitelka společnosti

IČ: 65138066
DIČ: CZ 65138066

Bankovní spojení: Komerční banka, a. s., pobočka Jeseník
Číslo účtu: 5939330267/0100

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace: **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

IČ: 15049248
DIČ: CZ15049248

Bankovní spojení: CITIBANK, a.s.
Číslo účtu: 2020870109/2600

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka Pardubice

(dále jen „zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb paušální technické podpory objednateli k softwarovému vybavení (SW) - Spisová služba a Smlouvy.

Předmětem plnění je:

- a) provádění změn SW vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SW bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného SW provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
 - b) provádění změn SW (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware
 - c) služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních vad (viz Příloha č. 1)
 - d) služba Hot-line pro řešení jednoduchých technických problémů (viz Příloha č. 2)
2. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Zhotovitelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory SW dle čl. II., odst. 1.1 na jeden rok činí:

Cena bez DPH	20 700,00 Kč
DPH	4 347,00 Kč
Cena včetně DPH	25 047,00 Kč
2. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory bude zhotovitel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za 3 měsíce ve výši ¼ částky sjednané dle čl. III., odst. 1., a to vždy k pátému dni prvního měsíce uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným plněním k prvnímu dni prvního měsíce tohoto období. První platba ve výši 5.175,- Kč bez DPH, tj. 6 261,80 Kč s DPH bude za první období následující po měsíci předání SW do rutinního provozu.
2. 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. Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
3. 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 zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

V. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze SW (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle této smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na SW včetně jejich rozhraní dodané zhotovitelem.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem této smlouvy.
5. Objednatel umožní zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději při zahájení implementace.

VI. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění by mohlo způsobit škodu či být na újmu zhotoviteli nebo objednateli.
3. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují nezveřejňovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit tuto smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění této smlouvy a plnění zákonných povinností.
4. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy.

VII. Oprávněné osoby

1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
2. Osoby oprávněné zastupovat smluvní strany ve věcech běžné implementační a provozní komunikace, kontroly plnění smlouvy, podepsání akceptačních a jiných protokolů, předání a vyřízení reklamací, vyžádání technické podpory apod.:

Za objednatele:

Ing. Lenka Bělíčková, tel.:

email: belickova@vakjes.cz

Robert Černý, tel.:

email: cerny@vakjes.cz

Za zhotovitele:

Ing. Alena Drábková tel.: 199 991 199 email: alena.drabkova@geovap.cz

Ing. Tomáš Weinzettl

tel.: 199 991 199 email: tomas.weinzettl@geovap.cz

3. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou

změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.

4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

VIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od měsíce následující po měsíci předání SW do rutinního provozu.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků zhotovitele, na které byl objednatel písemně upozorněn a přesto v přiměřené době nezjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené zhotovitelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Zhotovitel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30ti kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i zhotovitel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto 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 této smlouvy potvrzují svým podpisem.
8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží zhotovitel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

Příloha č. 2 Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanici. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků zhotovitele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník zhotovitele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VII., odst. 2. této smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání zhotoviteli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele v předpokládaném počtu max. 3 uživatelé SW.
4. Služba HelpDesk pro SW je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky řeší s pracovníky zhotovitele prostřednictvím HelpDesk
5. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že dílo není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit větší finanční či jiné škody.

„**B – Střední**“ znamená, že funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele.

„**C – nízká**“ znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „Vysoká“ nebo „Střední“.

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat oprávněným osobám SW v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SW:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW
 - konkrétní konzultace související s nastavením SW (oprávnění, alternativy, styly).
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověření pracovníci zhotovitele:

Ing. Robert Měšák
zhotovitel společnosti

Ing. Lenka Čížková
objednatel společnosti