

Výtisk číslo:
Počet listů: 6
Přílohy: 4

SERVISNÍ SMLOUVA

číslo:

o komplexní podpoře provozu a užití informačního systému, uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“)

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 Město Valašské Klobouky

Sídlo: Masarykovo nám. 189
IČ: 00284611
DIČ: CZ00284611
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 9005-1825661/0100
Zástupce: Mgr. Eliška Olšáková, starostka
Telefon: 577 311 112
Email: olsakova@mu-vk.cz

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

a

1.2 GORDIC spol. s r.o.

Sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Zástupce: Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Telefon: 567 303 601
Email: gordic@gordic.cz

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

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

2. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 2.1. 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.
- 2.2. 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. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

3.1 Zhotovitel 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. č. 5 Smlouvy.

4. SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

4.1 Zhotovitel se zavazuje po dobu platnosti 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,
- c) poskytovat odbornou pomoc a technickou podporu pro řádné fungování Produktů s využitím následujících komunikačních prostředků:
 - telefonicky (hotline): + 420 572 570 087, v pracovních dnech od 8:00 hod. do 16:00 hod.
 - prostřednictvím Help Desku na adrese: <http://www.datab.cz/helpdesk>
 - emailem: datab@datab.cz
- d) jednou ročně uskutečnit pro zaměstnance Městského úřadu Valašské Klobouky či uživatele **Produktů** v rámci Technologického centra ORP Valašské Klobouky školení k problematice určené Objednatel v celkovém rozsahu max. 8 hodin v prostorách Objednatele
- e) jednou měsíčně u systému GINIS provést úplnou revizi, instalaci a aktualizaci produktů v době neohrožující provoz produktů.
- f) jednou ročně provést úkony vedoucí k provedení otevření nového roku v modulech EKO v rozsahu max. 7 hodin.
- g) jednou ročně provést uzávěrku v modulech EKO v rozsahu max. 13 hodin.

4.2 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.	Úplné odstranění
Kategorie A (kritická závada)	Stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Produktu nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.	Do 12 pracovních hodin (*) od okamžiku nahlášení závady.	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady nebo (**) nebo do 10 pracovních dnů od okamžiku nahlášení závady (***)
Kategorie B (nekritická závada)	Produkt vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady.	Do 72 pracovních hodin od okamžiku nahlášení závady (**) nebo do 20 pracovních dnů od

	Produktu nebo jeho dílčí části je zachována.		okamžiku nahlášení závady (***)).
--	--	--	-----------------------------------

* Pracovní hodinou se rozumí 60minutový interval v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hod.

** je-li možné závadu odstranit úpravou nastavení Produktu

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

4.3 Z důvodu prokazatelnosti termínu je Objednatel povinen v případě nahlášení závady použít jako komunikační prostředek vždy primárně HelpDesk, se kterým je seznámen.

4.4 Na základě samostatných odsouhlasených objednávek dle požadavků a specifikací Objednatele se Zhotovitel 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,
- poskytovat Objednateli další výše nespecifikované služby pro rozvoj jeho programového vybavení.

4.5 Všechny požadavky Objednatele na poskytování služeb v rozsahu specifikovaném v odstavci 4.4 se Poskytovatel zavazuje realizovat v termínech uvedených v objednávkách potvrzených Smluvními stranami a za dohodnutou úplatou. Poskytovatel může potvrdit přijetí objednávky záznamem do HelpDesk.

4.6 Objednatel se zavazuje:

- poskytnout Zhotoviteli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat a která je potřebná ke splnění závazků Zhotovitele vyplývajících pro něj z ustanovení Smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, od Zhotovitele postupně převzít všechny výsledky poskytnutých služeb a dodané Produkty,
- zaplatit za poskytnuté plnění v souladu s platebními a fakturačními podmínkami stanovenými v článku č. 6 Smlouvy,
- předat včas Zhotoviteli všechny věci a informace požadované Zhotovitelem ke splnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy.

5. CENA

5.1.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



6. PLATEBNÍ A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli Udržovací poplatek včetně DPH za příslušné období, a to ročně, vždy k datu 12.1.:
- 6.2 Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli dohodnutou úplatu za plnění poskytnuté dle čl. 4.4 Smlouvy společně s příslušnou sazbou DPH do 14 dnů od jeho předání Objednateli.
- 6.3 Příslušná faktura bude předána (zaslána) Objednateli v jednom vyhotovení.

7. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ DÍLA, AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ

- 7.1 Předání a převzetí plnění objednaného dle čl. 3, a to včetně předání a převzetí dokumentů, probíhá na základě akceptačního řízení.
- 7.2 Plnění poskytnuté Zhotovitelem Objednateli bude předáváno (s výjimkou plnění souvisejícího s udržováním Produktů) formou dodacího listu nebo zápisem v HelpDesk. Vzor dodacího listu (dále též „Dodací list“) je uveden v příloze č. 4 Smlouvy.
- 7.3 Objednatel je povinen plnění Zhotovitele převzít nejpozději do 15 dnů od doručení výzvy Zhotovitele k převzetí. Výzva může být doručena i pomocí HelpDesk stavem „k akceptaci“. Objednatel je povinen schválit plnění na Dodacím listu výrokem „PŘEVZATO“ a svým podpisem, popřípadě HelpDesk stavem „akceptováno“.
- 7.4 Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění nebude z hlediska obsahu nebo funkčních vlastností odpovídat formalizovanému zadání odsouhlasenému Smluvními stranami. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele specifikuje Objednatel v Dodacím listu, popřípadě záznamem v HelpDesk, v termínu dle bodu 7.3 a o této skutečnosti neprodleně informuje Poskytovatele.
- 7.5 V případě nepřevzetí plnění dle bodu 7.4 poskytne Objednatel Poskytovateli přiměřenou lhůtu k odstranění vad. Do odstranění vad bránících převzetí je plnění považováno za nepřevzaté. Po odstranění vad Poskytovatel předá znovu plnění Objednateli a Objednatel postupuje obdobně podle čl. 7.3.
- 7.6 Podpisem Dodacího listu oběma Smluvními stranami, popřípadě akceptací v HelpDesk, je ukončeno akceptační řízení. Tímto podpisem není dotčeno právo Objednatele domáhat se práv z vad plnění.

8. SMLUVNÍ POKUTY

- 8.1 Jestliže Poskytovatel nedodrží termíny pro splnění svých závazků, zejména dostane-li se do prodlení s reakční dobou na odstranění závad dle čl. 4.1 Smlouvy, je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý celý pracovní den prodlení, maximálně však do výše ceny plnění dle bodu 5.1 za příslušné období; to neplatí, pokud

k prodlení Poskytovatele došlo z důvodů na straně Objednatele či z důvodu vyšší moci (zejména pak výpadky elektrického vedení apod.).

- 8.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv ceny za poskytované služby dle této smlouvy (včetně Udržovacího poplatku) se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,4 % z dlužné částky za každý pracovní den prodlení.
- 8.3 Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů od jejich vyúčtování na základě faktury. Výši smluvních pokut považují Smluvní strany shodně za přiměřenou.

9. OCHRANA INFORMACÍ

- 9.1 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.
- 9.2 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.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 10.1 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.
- 10.2 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva zaniká uplynutím výpovědní lhůty, která je dvanáctiměsíční a začíná běžet prvního dne roku následujícího po doručení výpovědi druhé straně. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje zdržet se po dobu jednoho roku od podpisu Smlouvy podání výpovědi ze Smlouvy.
- 10.4 V případě nezaplacení Udržovacího poplatku pro příslušné období není Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v tomto období žádné z plnění specifikovaných v bodě 4 Smlouvy. O dobu prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužují termíny plnění Poskytovatele.
- 10.5 V případě zániku závazku Smlouvy výpovědí ze strany Objednatele nevzniká Objednateli nárok na vrácení poměrné části Udržovacího poplatku.
- 10.6 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.
- 10.7 Změny smlouvy budou platné pouze na základě písemných číslovaných dodatků, po jejich odsouhlasení a podpisu oběma smluvními stranami.
- 10.8 Písemnost se považuje za doručenou dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.
- 10.9 Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech identifikovaných výtiskem číslo 1 až 4, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.

10.10 Smluvní strany berou na vědomí, že nedílnou součástí Smlouvy jsou všechny její postupně číslované přílohy:

Příloha č.1	Specifikace produktů
Příloha č.2	Kalkulace ceny
Příloha č.3	Hodinové sazby cen zhotovitele
Příloha č.4	Dodací list

10.11. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu statutárními zástupci obou Smluvních stran.

10.12. Smlouva byla schválena radou města Valašské Klobouky č. 58/1007/2016 ze dne 29. 9. 2016.

Ve Valašských Kloboukách, dne

V Jihlavě, dne

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....

.....

Mgr. Eliška Olšáková
starostka města

Ing. Jaromír Řezáč
jednatel

Příloha č. 1

Příloha č. 2

Příloha č. 3 Hodinové sazby

