

SERVISNÍ SMLOUVA
registrační číslo 217/05/02
číslo smlouvy objednatel: OIŘS/Bo/251/2017

uzavřena podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
(dále také „smlouva“)

I.

Smluvní strany

Obchodní firma: **Palivový kombinát Ústí, státní podnik**
Statutární orgán: Ing. Petr Lenc
Funkce: Ředitel státního podniku
Sídlo: Hrbovická 2, 403 39 Chlumec
IČ: 00007536
DIČ: CZ00007536
Registrace: Krajský soud v Ústí nad Labem, oddíl A XVIII, vložka 433

(dále jen "objednatel")

a

Obchodní firma: **EXON s. r. o.**
Statutární orgán: Ing. Radek Chramosta
Funkce: jednatel
Sídlo: Vrážská 73/10, Radotín, 153 00 Praha 5
IČ: 26376326
DIČ: CZ26376326
Registrace: Městský soud v Praze, spisová značka C 257152

(dále jen "poskytovatel")

uzavřely tuto smlouvu:

II.

Účel smlouvy

1. V prostředí objednatele je implementován informační systém „**DMS ELO, verze Professional, verze 9.03**“ (dále jen „IS“).
2. Účelem této smlouvy je vymezení přesných podmínek k zajištění provozuschopnosti, bezproblémového chodu a dalšího rozvoje IS.

III.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele spočívající v poskytnutí objednateli plnění a závazek objednatele, spočívající v zaplacení poskytovateli za plnění, kterým je „Zákaznická

a servisní podpora IS“, obsahující služby:

- a) Provozní dohled,
- b) Aktualizace a rozvoj IS,
- c) Hotline,
- d) Servis IS.

včetně pohotovosti poskytovatele k poskytnutí těchto služeb.

Jednotlivé služby a podmínky pro jejich poskytnutí jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.

IV.

Oprávnění zástupci smluvních stran

1. Oprávnění zástupci objednatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci poskytovatele, zvláště k uplatňování požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, akceptaci jednotlivých plnění a schvalování výkazů práce poskytovatele, jsou objednatelem stanoveny tyto osoby:

	email		mobilní telefon	
	email		mobilní telefon	
	email		mobilní telefon	

2. Oprávnění zástupci poskytovatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci objednatele, zvláště k řešení jejich požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, jsou poskytovatelem stanoveny tyto osoby:

	email		mobilní telefon	
	email		mobilní telefon	
	email		mobilní telefon	

3. Oprávnění zástupci obou smluvních stran na prvním jednání dohodnou způsob průkazného vedení záznamů o provedených plněních, jejich akceptaci a evidenci odpracovaných hodin poskytovatele.
4. Oprávnění zástupci obou smluvních stran mohou být v případě potřeby změněni, tato změna bude bez zbytečného odkladu oznámena druhé smluvní straně.

V.

Čas, místo a způsob plnění

1. Místem plnění jsou sídlo a jednotlivá pracoviště objednatele a sídlo a jednotlivé provozovny poskytovatele.
2. Výše uvedené ustanovení nebrání, aby poskytovatel prováděl se souhlasem objednatele jednotlivá plnění mimo sídlo a pracoviště objednatele nebo vzdáleným přístupem s tím, že za předání a převzetí se považuje sídlo objednatele.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VI.

Servisní období a rozsah plnění

1. Smluvní strany se dohodly na ročním servisním období.
2. Specifikace prvního servisního období: 1. 11. 2017 – 31. 10. 2018 včetně.
3. Smluvní strany se dohodly na následujícím rozsahu plnění služeb zákaznické a servisní podpory

dle odst. III. 1. bodů a) až d):

Služba	Počet MD za měsíc	Cena za měsíc
Provozní dohled	-	7 000 Kč
Aktualizace a rozvoj IS	2	26 000 Kč
Hotline		
Servis IS		
Celkem	2	33 000 Kč

Včetně pohotovosti poskytovatele k poskytnutí těchto služeb.
Nevyčerpané MD se do následujícího servisního období nepřevádějí.

Vysvětlivky: MD ... *Man-Day (člověko-den) = 8 pracovních hodin*

4. Minimální rozsah plnění je služba Provozní dohled nebo 1 MD za měsíc ostatních služeb.

VII.

Cena plnění a platební podmínky

- Smluvní strany se dohodly na následujících cenách plnění:
 - Plnění služeb dle odst. VI. 3. ve výši přepočtené na celé servisní období formou paušálního poplatku, pro přepočet se použije cena za 1 MD ve výši 13 000 Kč.
 - Plnění služeb nad rámec počtu MD dle odst. VI. 3. ve výši: 15 000 Kč za 1 MD a to na základě akceptačního protokolu schváleného oprávněným zástupcem objednatele.
 - Cestovné ve výši 9 Kč za 1 km a případné ubytovací náklady poskytovatele ve výši prokazatelně spojené s plněním této smlouvy.
 - Fakturaci nákladů dle odst. VII. 1. bod c) poskytovatel nebude uplatňovat v případě plnění pomocí vzdáleného přístupu k IS.
- Platební podmínky:
 - K zaplacení sjednané ceny plnění vystaví poskytovatel fakturu se splatností 30 dní od data jejího doručení objednateli.
 - Fakturace paušálního poplatku dle odst. VII. 1. bod a) proběhne na začátku servisního období.
 - Fakturace dle odst. VII. 1. bodů b) a c) proběhne do 15 dní po vynaložení nákladů poskytovatelem na základě výkazu práce odsouhlaseného oprávněným zástupcem objednatele.
- Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, na fakturách bude k ceně připočteno DPH v aktuální zákonné výši.

VIII.

Povinnosti poskytovatele

- Poskytovatel je povinen při plnění předmětu plnění postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k obecným standardům v oboru.
- Poskytovatel je povinen vykonávat sjednané služby řádně, v dohodnutém termínu a v nejvyšší kvalitě.
- Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělit bez předešlého písemného svolení objednatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy o objednateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

IX.

Povinnosti objednatele

- Objednatel je povinen při plnění předmětu plnění poskytnout náležitou součinnost, zejména je povinen zajistit přístup k IS, včetně nepřetržitého vzdáleného zabezpečeného přístupu k IS a

- nezbytnou součinnost pracovníků jednotlivých pracovišť objednatele.
- Objednatel je povinen zaplatit dohodnutou cenu.
 - Objednatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělit bez předešlého písemného svolení poskytovatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o poskytovateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.
 - Objednatel se zavazuje, že ve smyslu zákona č.134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v aktuálním znění, poskytne poskytovateli na jeho vyžádání "Osvědčení k prokázání technických kvalifikačních předpokladů" vztahující se k předmětu této smlouvy a to ve formě požadované poskytovatelem.

X.

Odpovědnost za vady / Záruka za jakost

(dále jen „záruka“)

- Smluvní strany prohlašují, že předmět plnění je považován za bezvadný, okamžikem jeho předání a oboustranné písemné akceptace. Poskytovatel, s ohledem na charakter předmětu plnění, neposkytuje objednateli právo ze záruky.

XI.

Sankce

- Pokud poskytovatel nesplní své povinnosti (neposkytne požadovanou službu) ve sjednaném (garantovaném) termínu, je objednatel oprávněn požadovat od poskytovatele smluvní pokutu ve výši 1% z ceny za měsíc celkem uvedené v odst. VI.3. za každou započatou hodinu (každý započatý den) prodlení, podle toho zda se jedná o závazek poskytnutí služby v hodinách nebo ve dnech.
- Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí služby v rámci této smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- Po dobu nesoučinnosti objednatele není poskytovatel v prodlení. O tuto dobu se posouvá termín plnění nebo poskytnutí služby.
- Pokud objednatel nezaplatí cenu plnění v termínu dohodnutém v čl. VII. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat od objednatele úrok z prodlení ve výši 1% z ceny za měsíc celkem uvedené v odst. VI.3. za každý započatý den prodlení.
- Sankce jsou splatné do 15 dnů od vzniku takové povinnosti.

XII.

Výpověď smlouvy

- Smlouva může být ukončena pouze písemnou výpovědí.
- Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce pro obě strany. Výpovědní lhůta počíná běžet od začátku kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- Objednatel má právo, po předchozím písemném upozornění poskytovatele, ve kterém mu stanoví přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění jeho povinností, odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností poskytovatelem. Za podstatné porušení povinností poskytovatele se považuje zejména:
 - opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění objednatele, ve kterém objednatel stanoví poskytovateli 30 denní lhůtu k nápravě od doručení písemného upozornění ze strany objednatele,
 - jestliže poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění objednatele řádně, resp. provádí nebo dodá sjednané plnění nekvalitně či vadně.
- Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením splatné ceny a objednatel nezaplatí tuto cenu ani v náhradním termínu splatnosti,

stanoveném po vzájemné dohodě smluvních stran.

XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a subjektem, který je povinen uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním kalendářním dnem následujícím po uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv na základě zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že se den nabytí účinnosti této smlouvy neshoduje s prvním dnem uceleného servisního období, stanoví se cena plnění za první servisní období poměrným způsobem.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech exemplářích s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou.
4. Tato smlouva může být měněna pouze písemnými, vzestupně číslovanými, dodatky, které se postupně připojí jako přílohy k této smlouvě.
Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách provedení takových změn:
 - a) Změnu navrhnou oprávnění zástupci objednatele definovaní v odst. IV. 1. a projednají ji s oprávněnými zástupci poskytovatele definovanými v odst. IV. 2.
 - b) Změna musí být uplatněna písemně v termínu nejméně 2 měsíce před dohodnutým termínem platnosti této změny.
5. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. příslušnými ustanoveními dalších právních předpisů České republiky.
6. V případě, že některé ustanovení této smlouvy je, nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, bude formou dodatku ke smlouvě nahrazeno takovým platným, účinným či proveditelným ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží tomuto neplatnému, neúčinnému nebo neproveditelnému ustanovení.
7. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k řešení případných sporů vyplývajících z této smlouvy nejdříve smířčí cestou. Nedosáhnou-li strany smíru, má každá ze stran právo předložit spor místně a věcně příslušnému soudu.

Přílohy:

- č. 1 ... Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí
- č. 2 ... Definice stupňů naléhavosti, jejich popis, definice doby odezvy a doby řešení

V Chlumci dne 10. 10. 2017

V Praze dne 17. 10. 2017

.....
Objednatel
Ing. Petr Lenc
ředitel
Palivový kombinát Ústí, s. p.

.....
Poskytovatel
Ing. Radek Chramosta
jednatel
EXON s.r.o.

Příloha č. 1

Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

1. Provozní dohled

- a) V rámci této služby bude poskytovatel dohlížet nad bezchybným fungováním IS.
- b) Služba je poskytována v rozsahu potřebném ke zjištění stavu fungování základních funkcí IS.
- c) O případných zjištěných problémech bude poskytovatel neprodleně informovat objednatele a po dohodě s ním zahájí řešení problému, jako by se jednalo o vadu hlášenou objednatelem v rámci služby „Servis IS“.

2. Aktualizace a rozvoj IS

- a) V rámci této služby bude poskytovatel aktualizovat, doplňovat a upravovat IS podle požadavků objednatele a poskytovat objednateli technologický update a upgrade IS, v případě jeho realizace.
- b) Požadavek objednatele na doplnění a úpravu IS musí být vždy předem projednán s oprávněnou osobou poskytovatele a následně potvrzen objednávkou podepsanou oprávněnou osobou objednatele.

3. Hotline

- a) V rámci této služby bude poskytovatel poskytovat objednateli poradenské a konzultační služby v rozsahu:
 - Obecné konzultace,
 - Konkrétní konzultace postupu nebo použití IS,
 - Konkrétní konzultace související s nastavením IS,
 - Řešení drobných (menších) problémů souvisejících s provozem IS.
- b) Službu vyžadují oprávněné osoby objednatele, které objednatel oznámí poskytovateli do jednoho týdne po podpisu této smlouvy, na telefonním čísle, které poskytovatel oznámí objednateli do jednoho týdne po podpisu této smlouvy, a to v pracovní dny od 08:00 do 16:30 hod.
- c) Poskytnutí služby Hotline musí být ze strany poskytovatele provedeno nejpozději do jedné hodiny od jejího vyžádání. Přitom se uplatní denní a časové vymezení dle předchozího bodu.
- d) Maximální doba jedné konzultace nebo řešení jednoho problému je 15 minut. Pokud je tato doba nedostačující, uplatní se služba „Servis IS“ dle článku 4 této přílohy.
- g) Poskytovatel se zavazuje mít službu Hotline obsazenou konzultanty s odpovídajícími znalostmi.

4. Servis IS

- a) V rámci této služby bude poskytovatel odstraňovat veškeré vady IS. Reakce na oznámení a řešení vady ze strany poskytovatele bude v garantovaných lhůtách v závislosti na stupni naléhavosti dle přílohy 2 této smlouvy.
- b) Povinnou součástí této služby je systém Help-desk, spočívající ve zpřístupnění webovké aplikace umožňující komfortní oznámení vady objednatelem a jeho následné informování

poskytovatelem o způsobu řešení a vyřešení problémů.
Služba je poskytována nepřetržitě na adrese [REDACTED]

- c) Objednatel se zavazuje oznamovat vady poskytovateli prostřednictvím služby Help-desk a to i po předchozím oznámení vady jiným způsobem (písemně, emailem nebo telefonem na Hotline).

Příloha č. 2

Definice stupňů naléhavosti, jejich popis, definice doby odezvy a doby řešení

Stupeň naléhavosti	Popis	Odezva do [hodin]	Řešení do [dny]
„A“ Stav nouze	IS havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Nelze realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl IS dodán. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.	3	3
„B“ Vážný problém	Neumožnění provozu IS pouze v určité variantě procesu. Patří sem i znatelné opakující se zpomalení IS, tj. více než o 50%, funkčnost IS je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.	5	5
„C“ Menší problém	Zanedbatelné narušení funkcí IS nebo znepříjemnění práce uživatele s IS. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „Stav nouze“ ani „Vážný problém“.	10	10

„Odezva do“ znamená dobu, během které bude objednateli poskytovatelem doručeno následující:

- Informace o převzetí hlášení (ticketu),
- Informace o přijetí nebo odmítnutí hlášení,
- Informace o možných dopadech na systém,
- Dočasné řešení formou rady či doporučení náhradního postupu, (hot)patche (opravného kódu) nebo nové verze příslušné části IS,
- Informace o pravděpodobném průběhu řešení a pravděpodobné době vyřešení,
- Požadavek na součinnost.

„Řešení do“ znamená dobu, během které bude objednateli doručeno následující:

- Odstranění problému. V případě neodstranění problému do stanovené lhůty se poskytovatel zavazuje vyvinout maximální úsilí vedoucí k jeho vyřešení,
- Návrh dočasného alternativního postupu, který zamezí projevům vady při běžném provozu a zároveň neovlivní výsledek užití IS,
- Řešení formou nové verze SW.

Uvedené doby Odezvy a Řešení se vztahují na pracovní dny a dobu od 08:00 do 16:30 hod a platí za předpokladu souhlasu objednatele se vzdáleným zabezpečeným přístupem poskytovatele k IS. V případě nesouhlasu objednatele se vzdáleným přístupem se doby odezvy a řešení stanoví (prodlouží) vzájemnou dohodou smluvních stran.