Č. smlouvy poskytovatele: 170038

Č. smlouvy uživatele:

**Smlouva o servisu SW řešení eSADA ZIS**

## Smluvní strany

***Uživatel:***

**TEPLO BRUNTÁL a. s,** Šmilovského 659/6, 79201 Bruntál

**statutární orgán:**

**osoby oprávněné**

**k podpisu smlouvy:**

**bankovní spojení:**

**IČ:** 25350676

**DIČ:** CZ25350676

*Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 1345*

**a**

***Poskytovatel:***

**EG - Expert, s. r. o.,** Náchodská 24, 541 03 Trutnov

**statutární orgán:**

**osoby oprávněné**

**k podpisu smlouvy:**

**bankovní spojení:**

**IČ:** 25268031

**DIČ:** CZ25268031

*Zápis v obchodním rejstříku Krajského soudu Hradec Králové, oddíl C, vložka 11474*

sjednávají jako smluvní strany dle §1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník v platném znění níže uvedenou smlouvu o servisu softwarového řešení eSADA ZIS (dále jen Smlouvu) v tomto znění:

## Předmět plnění

Poskytovatel se zavazuje pro uživatele provádět SW servis a metodické vedení při provozu SW řešení eSADA ZIS implementovaného pro potřeby Uživatele v tomto rozsahu:

* Zákaznický IS pro fakturaci tepla a teplé užitkové vody
* Interface na okolní systémy (provozní ŘS, účetní systém Premiér)

Pojem servis a metodická pomoc v sobě zahrnuje:

1. Primární podporu

A1. HotLine

(speciální telefonní linka pro okamžitou reakci a podporu do 15 min)

A2. HelpDesk

(webová aplikace a pracoviště pro zpracování zaslaných dotazů a vrácení odpovědí, případně pro provedení zásahu na dálku vzdáleným připojením včetně úprav v datech v rozsahu do 15 min)

A3. Legislativní úpravy

(zabezpečení úprav ve funkcionalitě řešení vyvolaných legislativními změnami)

A4. Nové verze řešení eSADA (upgrade SW licencí zdarma)

A5. Garance disponibility pracovníků vývoje pro zabezpečení požadovaných změn a rozvoj řešení)

1. Sekundární podporu

B1. Řešení poruch a kritických problémů

(servisní zásahy na základě výzvy vedoucí k uvedení systému do standardního stavu po vzniku poruchy zaviněné vnějšími vlivy mimo záruky předmětu dodávky)

B2. Řešení drobných změn a doplňků dle požadavků uživatele nad rámec bodu A2 (úpravy v datové základně, dílčí programové úpravy v jednotlivých modulech, distribuce úprav, tvorba doplňkových sestav dle zadání uživatele)

B3. Podpora při hromadném pořizování dat, migraci dat a hromadné změny v datové základně nad rámec základní dodávky

 B4. Konzultace a školení nad rámec prací poskytnutých v základní dodávce (konzultace, poradenství, doškolování uživatelů)

## Povinnosti poskytovatele

1. Zřídit na svém pracovišti HotLine se samostatným telefonním číslem (+420 499 735 021) v pracovní dny od 8:00 do 18:00. Dále musí zřídit emailovou adresu pro přijímání metodických a servisních dotazů pro HelpDesk. Musí uživateli zpětně potvrdit přijetí dotazů a sdělit mu způsob jeho řešení v pracovní dny do 24 hodin. Pro tyto účely bude zpřístupněna podpůrná webová aplikace Zákaznická podpora – SUMA. Poskytovatel musí zabezpečit, že k datům Uživatele budou mít přístup pouze oprávněné a kompetentní osoby.
2. Držet disponibilitu pracovníků pro řešení vzniklých poruch v dohodnutých časech a pracovníků na požadované změny v programu
3. Vyhotovit záznam resp. informaci pro uživatele o připravené programové úpravě nových verzí včetně definování nových položek, navrhnout termín a způsob realizace provedení změny.
4. Po provedení vyžádaných prací vystavit předávací protokol (součást zakázkového listu), který schválí kontaktní osoba uživatele.
5. Pracovníci Poskytovatele musí při práci dodržovat pravidla bezpečnosti práce a chování v sídle Uživatele.

## Součinnost uživatele

1. Uživatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem při poskytování služeb.
2. Uživatel zajistí poskytovateli přístup k pracovišti s PC v rámci počítačové sítě s omezeným přístupem a vzdálený přístup z pracoviště poskytovatele pod dohledem pracovníka IT při dodržení instrukcí vztahujících se k ochraně zdraví a bezpečnosti při práci a při ochraně dat.
3. Kontaktní osoby uživatele budou požadavky na opravy nebo úpravy v SW aplikaci a vyžádání vlastního servisního zásahu provádět formalizovaným způsobem, a to písemnou objednávkou nebo přes webovou aplikaci zákaznické podpory - SUMA.

## Ceny

1. Paušální poplatek za služby dle čl. I., bodu A (Primární podpora) činí:
* Kvartální poplatek: xx,- Kč/kvartál
1. Služby realizované na základě dílčích objednávek dle čl. I., bodu B (Sekundární podpora) budou placeny dle objemu provedených prací v souladu s následujícími sazbami:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * Hodina servisních prací konzultanta
 | xx,- | Kč/hod |
| * Cestovné
 | x,- | Kč/km |
| * Poplatek za jednoho účastníka a den školení
 | xx,- | Kč/účastník/den |

1. Rozsah a ceny ostatních prací budou stanoveny dohodou při sjednání zakázky a vyžádány formou výzvy. Na základě výzvy vypracuje poskytovatel cenovou (hodinovou) nabídku, kterou schválí kontaktní osoba uživatele.
2. Poskytovatel garantuje výše uvedené ceny po dobu dvou let od podepsání smlouvy.
3. Poskytovatel prohlašuje, že po celou dobu trvání smluvních závazků je plátcem DPH. Všechny ceny uvedené v této smlouvě jsou bez DPH, která bude stanovena podle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.

## Platební podmínky

1. Platby za práce sjednané dle článku I. této smlouvy budou pravidelné a nepravidelné:
* Pravidelné - kvartální paušální poplatek (I. A.)
* Nepravidelné - fakturované vždy po provedení prací, které nejsou součástí paušálního poplatku (I. B.)
1. Faktury vystaví poskytovatel do 5 dní po ukončení měsíce při pravidelné platbě či po provedení prací při nepravidelné platbě, a to se všemi zákonnými náležitostmi zejména pak s platnou úpravou DPH. Datum uskutečnění zdanitelného plnění se sjednává na poslední pracovní den kalendářního měsíce (u pravidelných plateb). U nepravidelných plateb se potom musí shodovat s datem uvedeným na oboustranně podepsaném předávacím protokolu, jehož kopie bude přiložena k faktuře. Pokud nebude faktura obsahovat povinné náležitosti, bude uživatelem před uplynutím lhůty splatnosti vrácena zhotoviteli neproplacená. Ve vrácené faktuře musí být uveden důvod vrácení. V tomto případě nevzniká zhotoviteli nárok na vymáhání úroků z prodlení. Lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené faktury.
2. Lhůta splatnosti faktury je dvacet (20) dní ode dne doručení. Cena vyúčtovaná fakturou se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany.

## Záruky na odstranění poruch a jejich klasifikace

1. V případě závažné poruchy, kdy celý systém nebo jednotlivý subsystém nelze provozovat, je poskytovatel povinen odstranit poruchu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (pokud se strany nedohodnou jinak). Doba běží od nahlášení poruchy (nutné potvrzení přijetí zprávy poskytovatelem). Uživatel je povinen zajistit přítomnost pracovníka zodpovědného za služby IT při provedení zásahu.
2. V případě malé poruchy, kdy je narušena dílčí funkce některého subsystému, ale je možno ho provozovat, je poskytovatel povinen doporučit řešení k dalšímu provozu a odstranit poruchu nejpozději do pěti pracovních dnů následujících po nahlášení poruchy ve smyslu předchozího odstavce (pokud se strany nedohodnou jinak).
3. Uživatel je zodpovědný za správnou činnost technické infrastruktury v souladu s potřebami SW řešení eSADA dle technické dokumentace.
4. Záruční vady jsou zejména vady v aplikacích, kdy program proveden chybně danou funkcionalitu a kdy je systém nutné upravit (např. změnou programového kódu).
5. Porucha vyžadující servisní zásah ze strany poskytovatele je porucha, kdy je potřeba systém včetně databáze uvést do původního funkčního stavu.

## Smluvní závazky

1. V případě prodlení s úhradou faktury dle čl. V., odst. 3. se uživatel zavazuje zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% za každý den.
2. V případě nedodržení poskytovatelem záruk na odstranění závažných poruch dle článku VI. se poskytovatel zavazuje zaplatit částku 1000,- Kč za každý den prodlení.

## Kontaktní osoby, výzva k zahájení činnosti

1. Výzva uživatele k zahájení činností uvedených ve smlouvě bude prováděna pouze prostřednictvím zmocněnce nebo kontaktních osob a způsobem uvedeným v čl. VIII/ 3.
2. Převzetím výzvy se rozumí potvrzení sdělení kontaktní osobou poskytovatele.
3. Kontaktní osoby:
4. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání opravy, konzultace a obdobných servisních služeb:
5. Kontaktní osoby uživatele pro vyžádání úprav v SW aplikaci:

1. Kontaktní osoby poskytovatele:
2. Kontaktní spojení pro nahlašování závad a požadavků:

HOT LINE +420 499 735 021

HelpDesk: [helpdesk.egexpert.cz](http://www.helpdesk.egexpert.cz)

## Trvání a zánik smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu smlouvy poslední stranou s účinností od 1. 1. 2018.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s tím, že výpovědní lhůta činí 1 rok od následujícího měsíce, kdy byla dána výpověď.

**X. ZVEŘEJNĚNÍ SMLOUVY**

1. Obě strany shodně potvrzují, že informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím a které se neuveřejňují v Registru v souladu s § 3 odst. 1 Zákona o registru smluv, budou v elektronickém obrazu textového obsahu smlouvy zaslaného k uveřejnění do Registru znečitelněny.
2. V souladu s § 5 odst. 6 Zákona o registru smluv budou ve smlouvě znečitelněny údaje o poskytovateli, uživateli, údaje o kontaktních osobách a údaje o cenách.
3. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu uveřejní v Registru Uživatel a to ve verzi pro uveřejnění, tj. po znečitelnění informací. Znečitelnění informací provede Uživatel odstraněním dotčeného textu a nahrazením křížky (např. „XXXXX“), nebo jeho začerněním. Uživatel uveřejnění smlouvu prostřednictvím Registru nejpozději do 10 dnů po podpisu.
4. V případě, že Uživatel nesplní svou povinnost smlouvu uveřejnit, je Poskytovatel oprávněn Uživatele písemně vyzvat k uveřejnění smlouvy, a to nejpozději do 5 pracovních dnů po obdržení písemné výzvy Poskytovatele. V případě, že Uživatel smlouvu neuveřejní ani po této výzvě, má Poskytovatel právo provést uveřejnění smlouvy prostřednictvím Registru sám.

## Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy stran vyplývající z této smlouvy jsou podřízeny právní úpravě obsažené v občanském zákoníku v platném znění.
2. Smluvní strany prohlašují, že text této smlouvy je obchodním tajemstvím a s jejím obsahem nebudou seznamovat třetí stranu. Veškerá dokumentace k projektům bude k dispozici pouze osobám bezprostředně pracujícím na projektech.
3. Smlouvu je možno měnit pouze dodatkem, podepsaným osobami, které podepsaly tuto smlouvu nebo statutárními zástupci.
4. K uzavření nebo změně či zrušení smlouvy je oprávněn pouze statutární orgán nebo zaměstnanci, kteří podepsali původní smlouvu. Jiné osoby mohou dodatek podepsat pouze tehdy, prokáží-li se speciální plnou mocí vydanou k tomuto účelu.
5. Smluvní strany se zavazují převést práva a nároky z této smlouvy plynoucí na své případné právní nástupce.
6. Smlouva je vystavena ve dvou stejnopisech, z nichž po podepsání oběma smluvními stranami obdrží každá jeden.

V Bruntále dne: V Trutnově dne:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ....................................... |  | ....................................... |
| za uživatele |  | za poskytovatele |
|  |  |  |
|  |  |  |