

Smlouva o podpoře č. 2010/2/001

uzavřená podle §536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

Obchodní firma	Liberecká IS, as.
Se sídlem	Jablonecká 41
IČ	25450131
DIČ	CZ 192-25450131
Jednatel/Zastoupená	Ing. Jaroslav Bureš, ředitel
Dále jen Zadavatel	

a

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
Zastoupená	Ing. Bohuslavem Cempírkem, předseda představenstva
Bankovní spojení	Č.ú. 500050813/0300, ČSOB
Dále jen Zhotovitel	

II. Předmět smlouvy

(1) Předmětem smlouvy je podpora Aplikací dodaných na základě Smlouvy o dílo č. SML ECM 208/2009, uvedených v příloze č. 1., instalovaných u Zadavatele a všech dalších vývojových úprav těchto systémů dodaných Zhotovitelem a provozovaných Zadavatelem.

(2) Podpora Aplikací se týká podpory při instalaci, reinstalaci, obsluze, provozu a údržbě. Zhotovitel se zavazuje, že bude odstraňovat zjištěné a nahlášené problémy u těchto systémů a samostatně nebo v součinnosti se Zadavatelem bude přijímat veškerá nezbytná opatření k zajištění bezproblémového provozu systému.

(3) Podpora Aplikací bude poskytována Zhotovitelem za podmínek uvedených v příloze č. 2.

(4) Bude-li výsledkem provádění předmětu smlouvy služba, na kterou se vztahuje autorský zákon, poskytuje tímto Zhotovitel Zadavateli nevýlučné, omezené, nepřevoditelné oprávnění na užití výsledku služby v rámci interních potřeb Zadavatele na území České republiky (nevýhradní licence), a to pro 420 uživatelů po maximální dobu stanovenou autorským zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

III. Povinnosti Zhotovitele

- (1) Povinnosti Zhotovitele se týkají podpory aplikací produktů uvedených v příloze č. 1. této smlouvy.
- (2) Pracovníci Zhotovitele realizují podporu dle bodu II.3. v pracovních dnech tak, že pro problém nahlášený a kategorizovaný pracovníky Zadavatele určí termín řešení v souladu s ustanoveními uvedenými v příloze č. 2:
- (3) Pokud nastane souběh požadavku s vysokou prioritou s požadavky se střední prioritou (resp. s nízkou prioritou), má řešení požadavku s vysokou prioritou přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků se střední a nízkou prioritou je automaticky prodloužena o dobu řešení požadavku s vysokou prioritou.
- (4) Ustanovení II.2. a II.3. se neužije, pokud Zhotovitel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytlá. Zhotovitel je povinen vyvinout maximální úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, potřebné k tomu, aby zajistil potřebnou součinnost třetí strany. V případě porušení povinnosti Zhotovitele dle předchozí věty nastávají na straně Zhotovitele účinky prodlení.
- (5) Pokud třetí strana dle předchozího odstavce poskytne potřebnou součinnost, je Zhotovitel povinen postupovat takovým způsobem, aby odstranil co nejdříve všechny dříve nahlášené problémy bez dalšího neodůvodněného prodlení. V případě porušení této povinnosti nastávají na straně Zhotovitele účinky prodlení.
- (6) Všechny požadavky na novou funkcionalitu systémů nebo nové úpravy dosavadní funkcionality budou zadávány do systému s prioritou kategorie „Nízká“ a provedeny za úplaty dle platného ceníku služeb Zhotovitele.
- (7) V případě nedodržení termínů, stanovených touto smlouvou nebo stanovených Zhotovitelem pro řešení nahlášeného problému ze strany Zadavatele, které nebylo prokazatelně způsobeno nebo ovlivněno Zadavatelem, je Zadavatel oprávněn měsíčně fakturovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny roční podpory stanovené dle čl. VI této smlouvy za každý den prodlení. Maximální výše smluvní pokuty, kterou je Zadavatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat je stanovena na 20 % z částky za roční podporu dle této Smlouvy.

IV. Povinnosti Zadavatele

- (1) Zadavatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost pro realizaci podpory a bude spolupracovat s Zhotovitelem na detailním a podrobném popisu problému tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
- (2) Při řešení problémů podle této smlouvy jmenuje Zadavatel pracovníky uvedené v příloze č. 3. Případné změny pracovníků, kteří mohou požadovat řešení technických a softwarových problémů, jsou účinné od okamžiku doručení písemného oznámení Zadavatele Zhotoviteli.
- (3) Zadavatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli ke splnění předmětu této smlouvy tuto součinnost:
 - a) zajistit zpřístupnění počítačového programu formou vzdáleného připojení Zhotoviteli,
 - b) v požadavcích poskytovat Zhotoviteli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků Zadavatele,
 - c) poskytovat Zhotoviteli potřebný přístup k místu užívání počítačového programu, který Zhotovitel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
 - d) na potřebnou dobu zajistit Zhotoviteli spolupráci správců a dalších případných pracovníků Zadavatele podle povahy požadavku,
 - e) na potřebnou dobu zajistit Zhotoviteli přístup k licenčním počítačovým programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na podporu,

- f) při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci Zadavatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti,
- g) pravidelně zálohovat data a konfiguraci počítačového programu; pokud Zhotovitel doporučí při řešení složitějšího problému zálohu dat, je Zadavatel povinen zabezpečit si předem odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit tak jejich poškození (resp. zničení).
- h) zajistit správu základní technologické infrastruktury včetně hardware, základního software a databáze.

V. Místo plnění

(1) Místem plnění podpory ve formě reinstalací, obnovy počítačového programu a prevence je sídlo Zadavatele. Ostatní služby budou poskytnuty v sídle Zhotovitele.

VI. Cena za poskytnutou podporu a platební podmínky

(1) Celková cena za podporu po dobu 12 kalendářních měsíců činí 57 400,- Kč. Cena za Support aplikací v rozsahu 2 hodiny měsíčně po dobu 12 kalendářních měsíců činí [REDAKCE] Úhrada za Maintenance v časovém rozsahu 12 kalendářních měsíců činí [REDAKCE] Cena je stanovena bez DPH.

Případné práce nad uvedený rozsah budou hrazeny samostatně dle aktuálních sazeb Zhotovitele

(2) Cena je stanovena dohodou smluvních stran.

(3) Cena bude zvýšena o daň z přidané hodnoty (DPH). Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. v platném znění ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

(4) Zadavatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnutou cenu v ročních platbách a to ve výši 57 400,- Kč (slovy: padesát sedm tisíc čtyř set korun českých) a příslušnou DPH na základě řádně vystavené a doručené faktury Zhotovitele. Fakturu (daňový doklad) vystaví Zhotovitel vždy 1 x ročně. Faktura Zhotovitele je splatná do 30 (slovy třicet) dnů od jejího doručení na adresu Zadavatele uvedenou v záhlaví této smlouvy. Faktura za první rok podpory bude vystavena v kalendářním měsíci, ve kterém nastane účinnost této smlouvy. Faktura za každý následující rok podpory dle této smlouvy bude vystavena vždy ve stejném kalendářním měsíci daného roku. Zhotovitel není povinen cenu ani její část Zadavateli vrátit, pokud tato smlouva ztratí svoji účinnost odstoupením Zhotovitele od smlouvy z důvodů ležících pouze na straně Zadavatele.

(5) Veškeré platby dle této smlouvy bude Zadavatel hradit bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele uvedený v úvodní části této smlouvy. Povinnost Zadavatele plnit řádně a včas je splněna připsáním fakturované částky na účet Zhotovitele.

(6) Faktura vystavená na základě této smlouvy musí obsahovat údaje v souladu s platnými právními předpisy České republiky.

(7) Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Zadavatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (slovy pět) dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Zadavateli.

(8) Zadavatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli úroky z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktury. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody.

VII. Ochrana informací

(1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:

- a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
- b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

(2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat 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.

(3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. 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 přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

(4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

(5) Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
- b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

(6) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu a jeho účinnost trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy.

(7) Zadavatel prohlašuje, že pokud budou v rámci poskytovaných služeb shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením poskytováním služeb potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.

VIII. Závěrečná ustanovení

(1) Podpora nezahrnuje následně uvedené případy:

(2) Zhotovitel nebude během podpory odstraňovat vady, které vzniknou v důsledku následujících příčin:

- a) tím, že Zadavatel nedodržoval odpovídající prostředí pro provoz dodávek v místě užívání v souladu s písemnými a technickými podmínkami uvedenými v dokumentaci poskytnuté Zadavatel na základě předávacích protokolů,

- b) tím, že Zadavatel nereagoval na hlášení systému nebo neohlásil Zhotoviteli chybová hlášení systému, poruchy systému nebo špatnou funkci systému, na němž je provozován předmět smlouvy,
- c) změnou, modifikací nebo údržbou předmětu smlouvy /viz. bod 1/, jakoukoli jinou stranou než Zhotovitelem nebo bez jejich předchozího písemného souhlasu,
- d) přenosem nebo přemístěním produktů s výjimkou případů, kdy toto bylo provedeno Zhotovitelem nebo podle jeho instrukcí,
- e) vady způsobené v důsledku vyšší moci jako je např. požár, výbuch, záplava, vítr, výboj statické energie způsobené bleskem, apod.

Zhotovitel zajistí bezodkladné odstranění těchto vad za úplaty na základě svého platného ceníku služeb a samostatné objednávky Zadavatele.

- (3) Veškeré další požadavky Zadavatele na software, dokumentaci, a dodatečné služby nad rámec této smlouvy budou řešeny samostatnými objednávkami Zadavatele..
- (4) Platnost této smlouvy lze ukončit výpovědí bez udání důvodu s tří měsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě ukončení této Smlouvy výpovědí má Zadavatel právo na vrácení nevyčerpané alikvotní části uhrazené ceny dle této smlouvy ke dni ukončení smluvního vztahu.
- (5) Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě 30 (slovy třiceti) dnů.
- (6) Tato smlouva je vyhotovena ve ^{dvou} čtyřech vyhotoveních s platností originálu, přičemž Zadavatel obdrží dvě a Zhotovitel dvě vyhotovení.
- (7) Tato smlouva může být měněna či doplňována pouze očíslovanými dodatky, opatřenými podpisy zástupců obou stran.
- (8) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, je platná ke dni jejího podpisu a účinná k 1. dni následujícího měsíce.
- (9) Vzájemné vztahy, neupravené touto smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy.
- (10) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

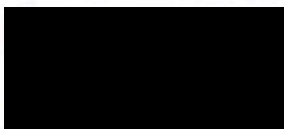
Příloha č. 1. Specifikace Aplikací

Příloha č. 2. Specifikace podpory

Příloha č. 3. Určení pracovníci Zadavatele

V Liberci dne:

7.1.2010

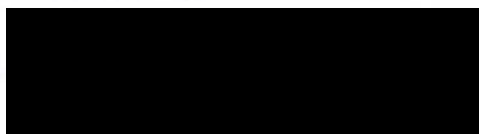


Zadavatel:

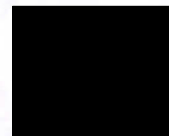


V Praze dne:

7.1.2010



Zhotovitel:



Příloha č. 1.

Specifikace Aplikací

Systém e-spis, moduly pro Liberecká IS, as (35 licencí):

- Spisová služba – e-spis Lite
- Modul elektronického podpisu
- Modul důvěryhodnosti – Úložiště dokumentů
- Modul konverze do výstupního formátu
- Modul elektronická podatelna datových zpráv

Příloha č. 2.

Specifikace podpory

Maintenance

Maintenance zahrnuje poskytnutí:

- nových verzí počítačového programu včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
- meziverzí či hotfix počítačového programu s přehledem úprav.
- Součástí maintenance je implementace těchto Upgrade.

Maintenance je poskytována prostřednictvím stránek produktové podpory (<http://helpdesk.exprit.cz/support/>) registrovaným pracovníkům Zadavatele.

Support

Podpora dle této smlouvy zahrnuje následující plnění zhotovitele:

1. Poskytnutí činností zhotovitele:

- řešení problémů s provozem systému e-spis lite,
- používání telefonické podpory formou Hotline

a to v rozsahu 2 pracovních hodin měsíčně pro Zadavatele. Služby poskytnuté nad tento rozsah budou fakturovány měsíčně dle platného ceníku zhotovitele.

Uvedené činnosti budou poskytovány:

- osobní přítomností pracovníků zhotovitele v sídle Zadavatele (v případě, že uvedené činnosti nelze poskytnout jiným způsobem)
- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalován systém e-spis
- telefonickou konzultací

Služba je Zadavateli poskytována prostřednictvím systému HelpDesk zhotovitele (<http://helpdesk.exprit.cz/>).

2. Poskytnutí pohotovosti v pracovních dnech dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v následující tabulce. V rámci poskytnutí pohotovosti bude zhotovitel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů nezbytných pro plnění dle bodu 1 této přílohy:

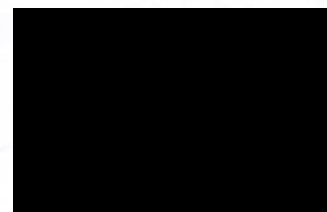
- volných kapacit odborných pracovníků,
- HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií):

Priorita	Charakteristika problému	Reakční doba
Vysoká	• systém e-spis nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat, • nebo systém e-spis lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešení • nebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí systému e-spis	4 pracovní hodiny v pracovních dnech (v době od 8:00 do 17:00)
Střední	• nefunguje některá z méně důležitých funkcí systému e-spis • problémy s výkonem u důležitých funkcí systému e-spis	24 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin
Nízká	• ostatní problémy	40 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin

Za vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu priority problému na menší.

Pro konzultace k používání systému e-spis či řešení naléhavých problémů může být současně využita Hotline. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.



Příloha č. 3.

Určení pracovníci Zadavatele

Pracovníky Zadavatele, kteří mohou požadovat řešení softwarových problémů jsou:

Jméno	Příjmení	Telefonní číslo	e-mail	pracoviště
[REDACTED]				

B. Předmět smlouvy

1) Předmět smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
2) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
3) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
4) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
5) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
6) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
7) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
8) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
9) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010
10) Podpora Applix smlouvy - smlouva o poskytnutí odborných služeb na základě Smlouvy o dílo č. 001/2010