

**Smlouva o poskytování technické podpory produktu ProMuzeumWEB.
Č. IT – 22/2015**

uzavřené ve smyslu § 2085-2127 č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, mezi smluvními stranami:

BACH systems s.r.o.

Holická 31/N, č.p. 1097, Olomouc, Hodolany, PSČ 772 00

Společnost je vedená v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 7219

Statutární zástupce: Ing. Miroslav Bayer, jednatel společnosti

IČ: 60794097, DIČ: CZ60794097

Bankovní sč

Číslo účtu: .

(Dále jen zh

a

14|15 Bařův institut, příspěvková organizace

Zastoupené: Ing. Petra Kubíková, ředitel

IČ: 72563346, DIČ: CZ72563346

Bankovní sč

Číslo účtu: !

(Dále jen ok

Článek I.

Předmět a rozsah plnění

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost zhotovitele poskytovat objednateli provozní podporu softwarového produktu ProMuzeumWEB instalovaného u objednatele.
2. Technická podpora zahrnuje:
 - a) registraci a případné odstraňování nalezených chyb v systému,
 - b) provádění profylaktických prohlídek systému a následné optimalizace systému,
 - c) podporu při řešení provozních problémů přímo souvisejících se systémem,
 - d) podporu při implementaci do změněného prostředí,
 - e) pravidelné aktualizace dodaných dat,
 - f) softwarové úpravy v rozsahu 15 hodin ročně,
 - g) práce související s údržbou běhového prostředí (Linux, TomCat, JAVA, MySQL) dodaného produktu aplikace v rozsahu 5 hodin ročně,
 - h) poskytování aktualizovaných kompilačních verzí systému (Update),
 - i) pravidelné zálohování dat
3. Plnění se vztahuje na dodaný systém ProMuzeumWEB jako celek.
4. Předmět plnění je dále povinnost zhotovitele řešit havarijní situace. Havarijní situací při provozu systému informačního systému se rozumí stav, kdy je systém nefunkční a nelze ho uvést do funkčního stavu v rámci technické podpory ani

5. Předmětem plnění podle této smlouvy je také povinnost zhotovitele provádět softwarové úpravy funkcionality systému ProMuzeumWEB dle průběžných požadavků objednatele, které však neovlivňují celkovou filozofii a datovou stavbu systému. Zhotovitel je povinen v tomto případě předložit objednateli nejprve položkový rozpočet řešení.

Článek II.

Místo a způsob plnění

1. Technická podpora bude realizována:
 - a) formou konzultací poskytovaných prostřednictvím kontaktních osob zhotovitele,
 - b) formou přímého zásahu do intranetového portálu.

Dodavatel má zabezpečeny vzdálené přístupy k serverům, kde se nachází dodaný software.

Dodavatel má k dispozici přístupové heslo k serverům i stanicím souvisejících s údržbou softwarového vybavení.

2. Řešení havarijních situací proběhne dle okolností na pracovištích objednatele, případně v sídle zhotovitele.

Článek III.

Požadavky na poskytnutí technické podpory, lhůty plnění

1. Technická podpora realizovaná formou konzultací bude poskytována v pracovních dnech v době od 8.00 hod. do 16.00 hod.
2. Postup při uplatnění požadavku na konzultaci:
 - a) objednatel formuluje požadavek na konzultaci telefonicky, faxem nebo e-mailem,
 - b) zhotovitel ve lhůtě do 24 hod. (v pracovní dny) kontaktuje objednatele a poskytne příslušnou konzultaci přímo nebo navrhne další postup řešení.
3. Zhotovitel je povinen průběžně vést výkaz práce, ve kterém podrobně specifikuje druh a rozsah práce vykonané zhotovitelem včetně odpracovaných hodin.
4. Řešení havarijních situací poskytne zhotovitel po domluvě s objednatel. Zhotovitel zahájí řešení havarijní situace ve lhůtě do 24 hod. (v pracovní dny) od oznámení jejího vzniku. V řešení bude zhotovitel pokračovat bez neodůvodněného přerušení až do doby odstranění havárie.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Cena za roční technickou podporu činí 20.000,- Kč bez DPH. K této ceně bude připočteno DPH dle platných právních předpisů v den zdanitelného plnění.
2. Cena za plnění spojené s řešením havarijních situací činí 1.000,- Kč bez DPH za každou odpracovanou hodinu. K této ceně bude připočteno DPH dle platných právních předpisů v den zdanitelného plnění.

3. Cenu za roční technickou podporu bude objednatel hradit zpětně za kalendářní čtvrtletí na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem. Daňový doklad bude vystaven na konci daného čtvrtletí. V případě, že smlouva zanikne odstoupením kterékoliv ze smluvních stran před uplynutím čtvrtletního cyklu, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli alikvotní část ceny, a to ve lhůtě 14-ti dnů po ukončení platnosti smlouvy na základě dodaného daňového dokladu.
4. Cena za plnění dle čl. I odst. 5 bude stanovena jako součin hodinové sazby ve výši 800,- Kč bez DPH a počtu skutečně odpracovaných hodin.
5. Daňový doklad na cenu objednaných služeb vystaví zhotovitel nejdříve v den řádného předání a převzetí plnění objednatelem. Přílohou daňového dokladu bude výkaz práce potvrzený objednatelem.
6. Splatnost dokladu k úhradě a daňových dokladů je 14 dnů od doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
7. Doklady podle odst. 5. budou vedle náležitostí stanovených §12 zákona o DPH a §13a obchodního zákoníku obsahovat i evidenční číslo smlouvy objednatele. V případě, že doklad bude postrádat některou z těchto náležitostí, nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn jej vrátit zhotoviteli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného dokladu.
8. Doklady zašle zhotovitel na sídlo objednatele.

Článek V.

Kategorizace závad, jejich ohlašování a lhůty odstraňování závad

1. Závady informačního systému budou podle závažnosti členěny do tří kategorií:
 - a) „závažnost 1“:
 - informační systém je kompletně nefunkční a svou činností ohrožuje chod systému, na kterém je provozován,
 - b) „závažnost 2“:
 - některé významné funkce informačního systému nelze použít, systém jako celek je však funkční,
 - všechny funkce systému jsou funkční, ale doba odezvy a chování systému se významně liší od hodnot, které byly známy v době předání informačního systému objednavateli,
 - c) „závažnost 3“:
 - některé nevýznamné funkce informačního systému nelze použít.
 - d) Ohlášení závad informačního systému zhotoviteli musí být provedeno telefonicky nebo elektronickou poštou. V oznámení závady musí být závada laicky popsána a vymezena její závažnost. Zhotovitel je povinen ohlášení elektronickou poštou obratem potvrdit telefonicky nebo elektronickou poštou.
 - e) Zhotovitel se zavazuje odstranit závadu:
 - a) „závažnosti 1“ - ve lhůtě do 2 pracovních dnů,
 - b) „závažnosti 2“ - ve lhůtě 5 pracovních dnů,
 - c) „závažnosti 3“ a ostatní závady - ve lhůtě dohodnuté mezi smluvními stranami.
 - f) Pokud rozsah, případně charakter konkrétní závady objektivně neumožňuje dodržet dohodnutý termín, musí po dohodě objednatel i zhotovitel stanovit časový harmonogram odstranění závady.

- g) Lhůta dle odst. 3. počíná plynout okamžikem telefonického nebo e-mailového ohlášení.

Článek VI.

Součinnost, odpovědnost, kontaktní údaje

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli všechny informace, podklady a písemnosti, které má k dispozici a které jsou nezbytné pro činnost zhotovitele podle této smlouvy.
2. Objednatel provádí první posouzení závady včetně rozhodnutí, zda se jedná o závadu, která je řešena touto smlouvou a následně stanovuje kategorii závažnosti závady.
3. Zhotovitel může předložit případné námitky proti ohlášené závadě po provedení analýzy této závady v prostředí objednatele.
4. Zhotovitel neodpovídá:
5. za závady informačního systému, které vznikly na základě chybných údajů objednatele,
6. za závady informačního systému způsobené vadnou funkcí spolupracujících programů třetích stran nebo závadnou funkcí hardware použitého pro provoz systému, vyjma závad způsobujících nefunkčnost dodaného software nebo hardware.
7. za závady informačního systému způsobené nedodržením doporučení k provozu a používání systému poskytnutých zhotovitelem.
8. Kontaktní osoby:
 - za zhotovitele: Ing. Karel Nechvátal,
telefon:
e-mail:
 - za objednatele: xxx
telefon:
e-mail: xxx

Článek VII. Mlčenlivost

Smluvní strany se zavazují zajistit, že jejich zaměstnanci, kteří se budou na plnění podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se druhé smluvní strany, které nejsou běžně dostupné a se kterými se seznámí v průběhu plnění této smlouvy. Povinnost mlčenlivosti není časově omezena.

Článek VIII. Smluvní pokuty

1. V případě prodloužení zhotovitele ve lhůtě dle čl. III., odst. 2., písm. b), je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 900.- Kč za každou započatou hodinu prodloužení.
2. V případě prodloužení zhotovitele ve lhůtě dle čl. III., odst. 4. nebo při neodůvodněném přerušení opravy, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodloužení či neodůvodněného přerušení.

3. V případě prodlení zhotovitele ve lhůtách dle čl. V., odst. 3., je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu takto:
 - a) v případě prodlení v odstranění závady „závažnosti 1“ 2.000,- Kč za každý den prodlení,
 - b) v případě prodlení v odstranění závady „závažnosti 2“ 1.000,- Kč za každý den prodlení,
 - c) v případě prodlení v dohodnuté lhůtě k odstranění závady „závažnosti 3“ a ostatních závad 500,- Kč za každý den prodlení.
4. V případě kumulace závad různých stupňů závažnosti, je pro stanovení výše smluvní pokuty rozhodující závada nejvyššího stupně. V případě, že je pro konkrétní závadu stanoven časový harmonogram odstranění, smluvní pokuta se vztahuje k tomuto harmonogramu.
5. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu, je zhotovitel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Úrok z prodlení nebude uplatňován.

Článek IX.

Další ujednání

1. Rozsah a kvalita poskytovaných služeb budou vyhodnocovány při společných jednáních objednatele a zhotovitele. Tato jednání proběhnou na základě výzvy objednatele.
2. V případě neoprávněného vyžádání řešení havarijní situace objednatelem je objednatel povinen uhradit zhotoviteli marně vynaložené náklady spojené s konkrétním případem havarijní situace ve výši příslušných cen dle ceníků zhotovitele, platného v době neoprávněného vyžádání zásahu.

Článek X.

Odstoupení od smlouvy

1. Poruší-li některá ze stran podstatnou povinnost stanovenou v této smlouvě, má druhá smluvní strana právo od smlouvy odstoupit.
2. Za porušení podstatné smluvní povinnosti se považuje:
 - a) ze strany objednatele:
 - porušení ustanovení o mlčenlivosti podle čl. VII.,
 - neposkytnutí zaměstnanců s potřebnou odborností,
 - prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu delší 14 dnů.
 - b) ze strany zhotovitele:
 - porušení ustanovení o mlčenlivosti podle čl. VII.,
 - prodlení ve lhůtách podle čl. V., odst. 3. o více než 10 pracovních dní,
 - neposkytnutí zaměstnanců s potřebnou odborností.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Právní vztahy smlouvou výslovně neupravené se řídí obchodním zákoníkem.

Evidenční číslo zhotovitele: CZ-2015-??

Evidenční číslo objednatele:

4. Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných chronologicky číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.

Datum podpisu: 26. 11. 2015

Datum podpisu: 27. 11. 2015

RS.MBA,
z.s.

Za objednatele

Za zhotovitele

Ing. Miroslav Bayer
jednatel společnosti

