

Smlouva o poskytování technické podpory provozu GIS Označení: SVKUH/SoTP/2016

uzavřená dle § 2 586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Obchodní korporace: **Slovácké vodárny a kanalizace, a. s.**
Za Olšávkou 290, Sady
686 01 Uherské Hradiště

Zastoupená: **Ing. Lubomír Trachtulec**
ředitel a. s.

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: XXXXXXXXXX
IČO: 49453866
DIČ: CZ49453866

zapsán do Obchodního rejstříku Krajského soudu v Brně dne 1. 12. 1993 pod spisovou značkou B 1164.

(dále jen „Objednatel“)

2. Poskytovatel

Obchodní korporace: **GEOVAP, spol. s r. o.**
Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zastoupená: **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

Bankovní spojení: CITIBANK a.s.
Číslo účtu: XXXXXXXXXX
IČO: 15049248
DIČ: CZ15049248

zapsán do Obchodního rejstříku Krajského soudu v Hradci Králové, pobočka Pardubice, dne 26. 2. 1991 pod spisovou značkou C 234.

(dále jen „Poskytovatel“)

oba též jako „Smluvní strany“

II. Základní pojmy

1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu
Smlouva	tato smlouva v platném znění
SW GIS	software GIS dodaný na základě smlouvy o dílo ev. č. SVKUH/01/2015 uzavřené smluvními stranami dne 20. 8. 2015
Hot-line	telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2
HelpDesk	softwarová aplikace Poskytovatele pro podporu, zajištění a dokumentování veškeré vzájemné komunikace Smluvních stran týkající se předmětu plnění Smlouvy. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 3.
Objednávka	písemný dokument, kterým Objednatel závazně u Poskytovatele objednává plnění dle Smlouvy; za závazné objednání se považuje vložení objednávky ve formě elektronického datového souboru do HelpDesk nebo zaslání podepsané objednávky poštou na adresu Poskytovatele.

III. Předmět plnění

1. Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu provozu SW GIS. Objednatel se zavazuje za poskytnutou technickou podporu Poskytovateli zaplatit. Technická podpora zahrnuje **Paušální technickou podporu SW GIS a Technickou podporu na vyžádání a paušální technickou podporu webových aplikací.**

2. **Paušální technická podpora** SW GIS dle specifikace software uvedené v příloze č. 1 Smlouvy zahrnuje:

- zpracování a elektronická distribuce nových verzí SW GIS (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware
- zpracování a elektronická distribuce nových verzí SW GIS (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje nové funkcionality produktů
- poradenská telefonní služba hot-line pro vyškolené zaměstnance v pracovních dnech v pracovní době: 8.00 – 16.00 hodin.
- služba HelpDesk pro řízení veškeré vzájemné komunikace zástupců smluvních stran.

Za elektronickou distribuci je považováno i zapsání informace o zpřístupnění nové verze software do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení Objednatelům z datového úložiště Poskytovatele.

3. **Technická podpora na vyžádání** zahrnuje práce spojené s údržbou, úpravami a rozvojem GIS a zahrnuje:

A. Běžné realizační práce

- instalace a konfigurace operačních systémů
- instalace a konfigurace RDBMS a jejich klientů
- instalace a konfigurace aplikačního SW
- transformace a migrace dat
- základní školení uživatelů

- B. Podpora provozu software
- tvorba nových nástrojů a funkcí podle požadavků Objednatele
 - tvorba ostatního softwaru (programování) podle požadavků Objednatele
 - úpravy fyzického datového modelu
 - parametrizace SW GIS
 - rozšíření počtu licencí (práva užití) nebo poskytnutí nových licencí na produkty Poskytovatele
 - školení správce aplikací
 - jiné činnosti dle požadavků Objednatele
- C. Expertní a konzultační činnost
- analytické a návrhové práce podle požadavků Objednatele
 - konzultační činnost a vypracování metodik pro zpracování dat
 - analytické a návrhové práce v oblasti datových modelů
 - záchrana a obnova dat
4. **Paušální technická podpora webových aplikací** zahrnuje práce spojené se zajištěním plné provozní funkčnosti - kompatibility platformy GSFrameworku pro aktuální verze tří nejrozšířenějších webových prohlížečů, Internet Explorer ([Microsoft](#)), Google Chrome ([Google](#)) a Mozilla Firefox ([Mozilla Corporation](#)) a aktualizace operačního systému publikačního serveru. Termín plnění bude 10 pracovních dní od zaevidování problému do systému HelpDesk.
5. Paušální technická podpora uvedená v odst. 2. tohoto článku je poskytována Objednateli průběžně po dobu platnosti Smlouvy za předpokladu, že pro daný kalendářní rok byla Objednatelem řádně uhrazena cena dle čl. V. odst. 1. Smlouvy.
6. SW GIS dostupný v rámci paušální technické podpory si standardně instaluje Objednatel vlastními silami, případně s telefonickou asistencí Poskytovatele.
7. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených odst. 3. tohoto článku bude zahájeno na základě písemných požadavků Objednatele (poptávka). Poskytovatel je povinen do 72 hodin od zapsání požadavku Objednatelem do HelpDesk zpracovat a Objednateli předat návrh způsobu realizace vyžádané technické podpory, časový harmonogram jejího provádění a cenu plnění nebo způsob jejího výpočtu. Není-li Poskytovatel z důvodu rozsáhlosti předloženého požadavku schopen dodržet výše uvedený termín, sjednají Smluvní strany náhradní reálný termín. Po projednání s Poskytovatelem vystaví Objednatel následně závaznou Objednávku. Objednatel není povinen poptávané plnění objednat.
8. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději k datu podpisu Smlouvy.
9. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace Smluvních stran týkající se Smlouvy včetně závazných objednávek, výzev k převzetí plnění a předávacích protokolů bude vedena prostřednictvím HelpDesk.

IV. Místo plnění

1. Místo plnění je uvedeno v příloze č. 5 Smlouvy.

V. Cena a platební podmínky

1. Roční cena služby paušální technické podpory dle čl. III. odst. 2. Smlouvy činí 20% z ceníkových cen a její vyčíslení je uvedeno v Příloze č. 1. Roční cena je Objednatelem hrazena vždy na jeden

kalendářní rok dopředu a je splatná vždy k 30. 1. daného roku. V případě rozšíření SW GIS o další produkty či licence bude cena služby paušální technické podpory odpovídajícím způsobem navýšena.

2. V případě rozšíření SW GIS o další produkty či licence bude cena služby paušální technické podpory odpovídajícím způsobem navýšena.
3. Cena za služby technické podpory na vyžádání dle čl. III. odst. 3. Smlouvy požadované Objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 4 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
4. Ceny uvedené v tomto článku jsou Poskytovatelem garantovány pro rok 2017. Počínaje 1. 1. 2018 je Poskytovatel oprávněn uvedené ceny upravit v každém kalendářním roce až o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý rok. O této změně je Poskytovatel povinen neprodleně písemně informovat Objednatele.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající ze Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených v této smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti Smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21%.
6. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena za služby dle čl. V. odst. 2 bude hrazena Objednatelem na základě příslušného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem se splatností 14 dnů. Přílohou daňového dokladu budou předávací protokoly k fakturovaným pracím.
7. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladů.

VI. Předání a převzetí díla

1. Objednávka technické podpory na vyžádání dle čl. III. odst. 3. Smlouvy se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými zaměstnanci Smluvních stran uvedenými v čl. VIII. Smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění. Za právoplatné podepsání předávacího protokolu se považuje vložení podepsaného předávacího protokolu v digitální formě do HelpDesk.
2. Objednatel je povinen plnění Poskytovatele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy Poskytovatele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Poskytovatele, pokud toto plnění Poskytovatele nebude odpovídat zadání dle Objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Poskytovatele budou uvedeny Objednatelem v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění Poskytovatele může Objednatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Poskytovatele Objednateli.

VII. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:

- a) v případě prodlení Objednatele s úhradou faktury, je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení smluvního úroku z prodlení ve výši 0,025% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
 - b) v případě prodlení Poskytovatele se splněním závazků dle čl. III., odst. 3 Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,025% z ceny plnění za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení povinné smluvní straně.

VIII. Pověření zaměstnanci

1. Osoba oprávněná pro jednání ve věcech smluvních [REDAKCE]
2. Pracovník pověřený pro věcná jednání ve věcech této smlouvy, koordinační činností v otázkách smluvních u objednatele: [REDAKCE]
3. Zaměstnanci Poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů jsou uvedeni v Příloze č. 2 Smlouvy.
4. Objednatel i Poskytovatel jsou oprávněni změnit jimi pověřené zaměstnance, jsou však povinni na takovou změnu písemně upozornit druhou Smluvní stranu, a to bez zbytečných odkladů.
5. Vyjma pověřených zaměstnanců uvedených v čl. VIII. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný zaměstnanec oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Smlouvy.

IX. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění Smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem událostí, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností. Touto událostí nejsou myšleny zpožděné dodávky obchodních partnerů smluvních stran.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku Poskytovatel nebude schopen plnit závazky uvedené v této smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí Objednatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoliv ze stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy prokazující její existenci a sdělí předpokládanou dobu trvání.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu Smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

X. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma stranami.

2. V kalendářním roce pořízení produktů podle smlouvy o dílo jsou služby podle této smlouvy poskytovány bezplatně.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou za souhlasu obou smluvních stran.
5. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
6. Objednatel i Poskytovatel může ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí k 31. 12. běžného roku, tato výpověď musí být doručena nejpozději do 1. 12. příslušného roku.
7. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
8. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližše odpovídajícím účelu původního ustanovení.
9. Vztahy tímto dodatkem blíže neupravené se řídí obecnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, příp. zák. č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Autentičnost Smlouvy potvrzují svým podpisem.
11. Tuto smlouvu lze změnit pouze písemnými dodatky po dohodě smluvních zástupců obou smluvních stran.
12. Tato smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a Poskytovatel i Objednatel obdrží po jenom vyhotovení.
13. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1: Specifikace SW GIS
 - Příloha č. 2: Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 3: Podmínky poskytování služby HelpDesk
 - Příloha č. 4: Ceník prací
 - Příloha č. 5: Místo plnění
 - Příloha č. 6: Webové služby

V Pardubicích dne:

V Uherském Hradišti dne:

Za poskytovatele:

Za objednatele:

.....
Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

.....
Ing. Lubomír Trachtulec
ředitel a.s.

Příloha č. 1 – Specifikace SW GIS**Ceny**

Produkt	cena bez DPH (Kč)
Desktop GIS GeoStoreV6 [®] (dvě licence)	97 000,00
Mapový server Marushka [®] (neomezená internet. licence)	180 000,00
CELKEM	228 500,00
<i>Roční cena paušální technické podpory</i>	<i>55 400,00</i>

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

- V rámci služby Hot-line se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SW GIS:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW GIS
 - konkrétní konzultace související s nastavením Aplikace (oprávnění, alternativy, styly)
- „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
- Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
- Pro komunikaci mezi Objednatel a Poskytovatelem včetně věcných jednání ve věcech organizačně-technických, příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů byli stanoveni následující pověřenci zaměstnanci Poskytovatele:

██

██

Příloha č. 3 – Podmínky poskytování služby HelpDesk

1. Portál HelpDesk GEOVAP je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených zaměstnanců Objednatele a zaměstnanců Poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určen zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv zaměstnanci GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný zaměstnanec Poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) Objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada / paušální technická podpora / technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný zaměstnanec Objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný zaměstnanec Poskytovatele na ní trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným zaměstnancům Smluvních stran uvedeným v čl. VII., odst. 1. a 2. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://www.geovap.cz/helpdesk/>. Poskytovatel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné zaměstnance Objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Příloha č. 4 – Ceník prací

Činnost	Cena v Kč bez DPH
A. Běžné realizační práce	650,00 Kč/hod.
B. Podpora provozu software	850,00 Kč/hod.
C. Expertní a konzultační činnost	1 050,00 Kč/hod.
Při pracích prováděných u Objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 10 Kč /km bez DPH.	

Příloha č. 5 – Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy.

Příloha č. 6 – Webové služby GIS**Ceny za měsíc**

Webová služba	cena bez DPH (Kč)
Poskytování služeb lokalizačního serveru, aktualizace nebo poskytnutí dat UIR 2x ročně	2 000,00
CELKEM za měsíc	2 000,00