

SERVISNÍ SMLOUVA

č. HD-1807-KO-A

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu aplikace „Konsiliář“

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění a autorského zákona č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Obchodní název: **Město Nové Město nad Metují**
Se sídlem: náměstí Republiky 6, 549 01 Nové Město nad Metují
Zastoupené: Petrem Hablem, starostou

IČO: 00272876
DIČ: CZ00272876
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 19-927551/0100

dále jen **objednavatel**

a

Obchodní název: **HD MEDIA s.r.o.**
Sídlo: Hybešova 261/22, 602 00 Brno – střed (Staré Brno)
Zastoupená: ■■■■
IČ: 05021421
Bank. spojení: ■■■■

Společnost není plátcem DPH.

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 93138

dále jen **zhotovitel**

I. Úvodní ustanovení

Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory aplikace Konsiliář pro Městský úřad Nové Město nad Metují.
2. **Služby paušální technické podpory TAPV:**
 - a) Provádění změn v aplikaci Konsiliář vyplývajících z rozvoje softwarového vybavení v návaznosti na rozvoj hardware.
 - b) Elektronická distribuce nových verzí aplikace, které budou zveřejněny, je prováděna přes aktualizací nástroj Updater, který je součástí instalace.
3. **Služby technické podpory na vyžádání:**
 - A: Standardní typové práce
 - a) instalace a konfigurace aplikačního SW
 - b) migrace a exporty dat
 - c) základní školení uživatelů
 - B: Rozšířená technická podpora
 - a) úprava software dle požadavků
 - b) školení správce aplikací

Ceník prací je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.

Služby technické podpory na vyžádání nabízejí možnost řešení při nestandardních situacích, které se mohou v průběhu užívání programu vyskytnout.

Do standardních typových prací je zahrnuta migrace dat a instalace aplikačního serveru v případě, kdy plánujete obnovu HW vybavení, na kterém jsou dosud data aplikace uchovávána. O tuto službu můžete požádat dle článku III. odst. 4 v případě, že migraci datového skladu si nepřejete provádět vlastními silami.

Rozšířená technická podpora nabízí možnost vytvoření zásuvných modulů, speciálně určených pro potřeby konkrétního úřadu. Mohou to být např. moduly pro propojení s jinými systémy, webovými službami nebo jinými programy. Do rozšířené technické podpory dále zahrnujeme školení správce aplikace se zaměřením na datovou strukturu pro případ čerpání dat jinými systémy (změna datové struktury bez předešlého písemného souhlasu zhotovitele je ovšem brána jako porušení záručních podmínek) a zajištění zálohovacích mechanismů.

4. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených v článku II., odst. 3. bude prováděno na základě písemných požadavků zaslaných na korespondenční adresu sídla zhotovitele nebo elektronicky na e-mailovou adresu: hdmedia@hdmedia.cz. Po akceptaci Zhotovitel vystaví Objednateli závaznou písemnou objednávku.
5. Objednatel zprostředkuje Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do jeho datové infrastruktury pro zajištění součinnosti paušální technické podpory TAPV.
6. Technická podpora na vyžádání může být realizována i formou zásahu Zhotovitele na místě v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. O tuto službu může požádat pouze oprávněný pracovník Objednatele uvedený v čl. IX. odst. 1. písemnou formou na adresu Zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu: hdmedia@hdmedia.cz.

Při zásahu na místě vytvoří pracovník technické podpory výkaz o provedených službách, který je podkladem pro fakturaci. V případě, že služba je součástí záručního servisu, a nebude-li zjištěn zásah neoprávněné osoby (dále jen třetí strany) nebo chybný zásah, slouží výkaz pouze k evidenci rozsahu poskytnutých služeb.
7. Zhotovitel zahájí práce na odstranění Objednatелеm hlášené vady:

- a) u vad kategorie „**Zásadní**“ nejpozději do tří pracovních dnů po nahlášení závady v době od 8:00 do 16:00 hodin elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele: **hdmedia@hdmedia.cz**. Při nahlášení mimo pracovní dobu bude požadavek na zásah převeden do následujícího pracovního dne. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.
- b) u vad kategorie „**Aplikační**“ do pěti pracovních dnů po nahlášení chyby elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele: **hdmedia@hdmedia.cz**. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Zadavatele.
- c) u vad kategorie „**Drobná**“ bude její odstranění vyřízeno na základě dohody mezi Objednatel a Zhotovitelem. Tato dohoda může být provedena písemnou formou na korespondenční adresu Zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu: **hdmedia@hdmedia.cz**.

Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Kategorizace vad je blíže specifikována v příloze č. 2 této smlouvy.

III. Místo plnění

Místem plnění je sídlo a všechna pracoviště Objednatele v rámci Městského úřadu Nové Město nad Metují.

IV. Cena

1. **Cena služby paušální technické podpory činí ročně 12 800 Kč.**
2. Cena za **služby technické podpory na vyžádání** dle čl. II. odst. 3. této smlouvy požadované Objednatel je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
3. Zhotovitel má právo každoročně počínaje rokem 2018 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok.

V. Předání a převzetí díla

- a) Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými pracovníky Smluvních stran uvedenými v čl. IX, odst. 1 a 2 této smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu Objednatel je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
- b) Objednatel je povinen plnění Zhotovitele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy Zhotovitele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od Zhotovitele, pokud toto plnění Zhotovitele nebude odpovídat zadání dle Objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění Zhotovitele budou uvedeny Objednatel v předávacím protokolu a současně bude Smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění Zhotovitele Objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění Zhotovitele 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 Zhotovitele Objednateli.

VI. Platební podmínky

1. Zhotovitel bude účtovat služby **paušální technické podpory** ročně, vždy k **20.1.** dle sjednané částky podle čl. IV. odst. 1. První platba bude vyúčtována k 20.1.2019. Při porušení platebních podmínek bude udělena sankce ve výši 0,1% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Zhotovitel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání průběžně na základě jednotlivých předávacích protokolů potvrzených Objednatel.

3. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním 14 kalendářních dnů po převzetí dodávky (podpisu předávacího protokolu). Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na účet zhotovitele.
5. 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 Objednateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů Objednateli.

VII. Záruka

1. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze aplikace poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle Smlouvy budou distribuovány bez zbytečných prodlev ze strany Zhotovitele a neporuší konzistenci stávající datové základny. V případě technických obtíží při aktualizaci nové verze aplikace Zhotovitel obnoví datovou základnu z pravidelné zálohy prováděné Objednatelem.
2. Zhotovitel poskytuje záruku Objednateli, že dodaný Produkt po dobu trvání služby paušální technické podpory bude vykazovat srovnatelné parametry jako původní produkt.
3. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamacie, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamacie po datum odstranění vady.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí Objednatele ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem Smlouvy.

VIII. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění Smlouvy.
2. Objednatel vytvoří po dohodě se Zhotovitelem k zajištění plnění Smlouvy na pracovišti Objednatele vhodné podmínky.

IX. Pověření pracovníci

1. Pracovníci Objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu Objednávek a předávacích protokolů.

Podpisování předávacích protokolů a faktur:

Mgr. Zdeněk Továrek, vedoucí Oddělení informatiky,
tel.: 605 201 076, tovarak@novemestonm.cz

Organizačně-technické záležitosti:

Mgr. Zdeněk Továrek, vedoucí Oddělení informatiky
tel.: 605 201 076, tovarak@novemestonm.cz

2. Pracovníci Zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů:

■■■

Organizačně-technické záležitosti (technická podpora):

■■■

3. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. IX. odst. 1. a 2. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Smlouvy.

X. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této 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.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku Zhotovitel nebude schopen plnit závazky uvedené ve 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 této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XI. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené městem Nové Město nad Metují, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení smlouvy a datum jejího uzavření.
3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
4. Tato Smlouva bude v plném rozsahu uveřejněna v informačním systému registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv.
5. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění této smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu s platnými právními předpisy. Zhotovitel prohlašuje, že:
 - má veškeré postupy v souladu s platnou legislativou;
 - k výše uvedeným postupům zavázal i své zaměstnance;
 - zavázal k mlčenlivosti o všech zjištěných osobních údajích všechny své zaměstnance;
 - nepoužije osobní údaje k žádnému jinému účelu;
 - provedl bezpečnostní opatření k ochraně osobních údajů;
 - zajistil nutnou součinnost se správcem v otázce zabezpečení zpracování, v případě bezpečnostního incidentu v souvislosti s ochranou osobních údajů, při oznamování případů porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů, ohledně posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultace s dozorovým úřadem.
6. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy město Nové Město nad Metují uveřejní Smlouvu v informačním systému registru smluv.

7. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní strany.
8. 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.
9. 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.
10. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé Smluvní strany.
11. Objednatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu se Zhotovitelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
12. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
13. Smluvní strany prohlašují, že si 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.
14. Smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží Zhotovitel i Objednatel po jednom vyhotovení.
15. Tato smlouva byla schválena Radou města Nové Město nad Metují usnesením č. RM 400-17256/18 ze dne 2.7.2018.
16. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Ceník prací
 - Příloha č. 2 – Kategorizace vad

V Brně dne: 26.7.2018

Za Zhotovitele:

V Novém Městě nad Metují dne: 23.7.2018

Za Objednatele:

.....
■■■

.....
Petr Hable
starosta

Příloha č. 1 – Ceník prací

Činnost	Konečná cena
A: <u>Standartní typové práce</u> Práce u zákazníka do 4 hodin	900.00 Kč/hod. 3 500,00 Kč
B: <u>Rozšířená technická podpora</u> Práce u zákazníka do 4 hodin	1 500,00 Kč/hod. 5 900,00 Kč
Tvorba nové sestavy <i>po doběhnutí produktivního provozu s dohledem</i>	Od 1500 Kč
Dodatečná úprava sestavy	500 Kč / hod
Implementace sestavy	600 Kč
Dodatečné školení uživatelů min. počtu 3 osob	800 Kč / uživatel/hod. Počítá se každá započatá hodina školení
Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za konečnou cenu 8,50 Kč / km.	

Příloha č. 2 – Kategorizace vad

1. Zásadní

závady vylučující užívání software. Provoz systému je zastaven.

2. Aplikační

závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

3. Drobná

provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.