

Smlouva o poskytování služeb technické podpory k Ekonomickému informačnímu systému Microsoft Dynamics NAV

Označení poskytovatele: STP/NAV/Třinec

Označení objednatele: 2012/23/012/Mo

uzavřena podle zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Obchodní jméno : **Město Třinec**
Jablunkovská 160
739 61 Třinec

Zástupce organizace : **RNDr. Věra Palkovská**
starostka města

Bankovní spojení : KB Frýdek-Místek
Číslo účtu : XXXXXXXXXX
IČ : 00297313
DIČ : CZ00297313

(dále jen „objednatel“)

2. Zhotovitel

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

Zástupce organizace : **Ing. Robert Matulík**
jednatel společnosti

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

zapsán v obchodním rejstříku dne 26.2.1991, v oddíle C, vložka 234, vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, pobočka Pardubice

(dále jen „poskytovatel“)

(oba společně též „smluvní strany“).

II. Základní pojmy a podmínky smlouvy

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

Pojem	Význam pojmu
Smlouva	tato smlouva v platném znění
NAV	ekonomický informační systému <i>Microsoft Dynamics NAV</i> v aktuálně provozované verzi, dodaný poskytovatelem dle samostatné Smlouvy o dílo na dodávku Ekonomického informačního systému Microsoft Dynamics NAV2009, označení zhotovitele SOD/NAV/Třinec, podepsané objednatelem a poskytovatelem dne
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. 1.
Hot-line	telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 2.

2. Zhotovitel prohlašuje, že je na základě samostatné smlouvy podepsané se společností AutoCont CZ a.s., se sídlem Ostrava, Moravská Ostrava a Přívoz, Hornopolní 3322/34, IČ 47676795 (dále jen AutoCont), která pro tento případ zastupuje v České republice společnost Microsoft Ireland Operations Limited (dále jen Microsoft), oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené. Zhotovitel není oprávněn v rámci Smlouvy činit jakékoliv právní úkony a závazky jménem společnosti Microsoft ani společnosti AutoCont.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle Smlouvy je poskytování služeb technické podpory NAV pro objednatele, a to od okamžiku převzetí NAV objednatelem do rutinního provozu.
2. Struktura předmětu plnění:

2.1 Licenční poplatky k platné licenci NAV

Předmětem plnění je úhrada pravidelného ročního licenčního poplatku (Business Ready Enhancement Plan - BREP) nebo jiných obdobných poplatků stanovených v budoucnu společností Microsoft, opravňujících objednatele používat nové verze NAV v rozsahu zakoupené licence v rámci licenčních podmínek společnosti Microsoft.

2.2 Služby paušální technické podpory

Předmětem plnění je:

- a) legislativní update - provádění změn NAV vyplývajících ze změn obecně platných právních předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného NAV bude provedena před termínem účinnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného SW provedena nejpozději do 30 dnů ode dne uveřejnění ve Sbírce zákonů
- b) provádění drobných změn NAV (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje
- c) elektronická distribuce nových dílčích verzí NAV, která je realizována zapsáním informace o zpřístupnění nové verze NAV do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště zhotovitele

- d) služba HelpDesk pro oprávněné osoby NAV pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek služeb technické podpory na vyžádání a hlášení záručních i pozáručních vad
- e) služba Hot-line v pracovních dnech 8 – 16 hod. pro oprávněné osoby NAV pro řešení jednoduchých technických problémů

2.3 Služby technické podpory na vyžádání

Předmětem plnění jsou:

- a) instalace a konfigurace NAV
 - b) úprava a tvorba sestav, drobnější úpravy NAV
 - c) podpora v místě provozu
 - d) transformace a migrace dat
 - e) školení uživatelů a administrátorů
3. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. III., odst. 2.3 bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele. Poskytovatel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se poskytovatelem vystaví objednatel následně závaznou písemnou objednávkou.

IV. Cena

1. Cena licenčních poplatků k platné licenci NAV dle čl. III., odst. 2.1 je uvedena v Příloze č.3 Smlouvy v měně EUR, a to z důvodu, že v této měně jsou poplatky vypočítány a hrazeny společností Microsoft. Cena v EUR v Příloze č.3 Smlouvy bude pro účely fakturace objednateli převedena do Kč ve směnném kurzu platném pro nákup EUR ke dni zdanitelného plnění a navýšena o bankovní poplatky spojené s platbou licenčních poplatků v EUR společnosti Microsoft. Smluvní strany sjednávají, že v případě jakékoliv rozšíření platné licence objednatele na základě požadavku objednatele bude cena licenčních poplatků navýšena o licenční poplatky týkající se tohoto rozšíření licence, a to bez nutnosti uzavírat dodatek Smlouvy.
2. Cena služby paušální technické podpory dle čl. III., odst. 2.2 na jeden rok činí:

Cena bez DPH	35 880,00 Kč
DPH	7 176,00 Kč
Cena včetně DPH	43 056,00 Kč

Počínaje dnem 1. 1. 2014 je poskytovatel oprávněn upravovat ceny dle čl. III., odst. 2.2 v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.

3. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. III., odst. 2.3 požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 4 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.

Počínaje dnem 1. 1. 2014 je poskytovatel oprávněn upravovat ceny dle Přílohy č. 4 v každém kalendářním roce o míru inflace (tj. index růstu spotřebitelských cen) stanovenou Českým statistickým úřadem pro uplynulý kalendářní rok. Tato úprava cen musí být objednavateli oznámena nejméně 14 dní před jejich prvním uplatněním.

4. Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu (výkazu práce). Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění.
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 ve 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 Smlouvě. V rámci platných finančních předpisů je ke dni podpisu a účinnosti Smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 20%.

V. Platební podmínky

1. Cenu licenčních poplatků k platné licenci NAV dle čl. IV., odst. 1. bude poskytovatel na základě Smlouvy fakturovat objednateli 1 x ročně dopředu, a to vždy se zdanitelným plněním k 1.10. každého roku. První faktura bude vystavena poskytovatelem k 1.10.2013 na období 27.10.2013 - 26.10.2014.
2. Cenu služeb paušální technické podpory dle čl. IV., odst. 2. bude poskytovatel na základě Smlouvy fakturovat objednateli 1 x ročně dopředu, a to vždy se zdanitelným plněním k prvnímu dni prvního měsíce ročního období, ke kterému se platba vztahuje. První faktura bude vystavena poskytovatelem k prvnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bude NAV spuštěn v rutinním provozu.
3. Cenu služeb technické podpory na vyžádání dle čl. IV., odst. 3. bude poskytovatel na základě Smlouvy fakturovat objednateli průběžně dle skutečně provedených prací na základě objednatelovým podepsaného výkazu práce se zdanitelným plněním k datu podpisu výkazu práce.
4. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 21 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
5. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky ve prospěch sjednaného bankovního účtu poskytovatele.
6. 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 doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

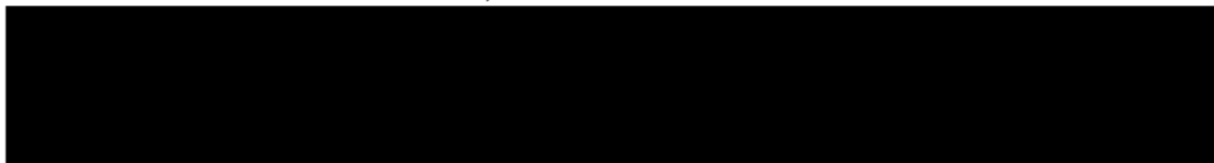
1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Poskytovatel odpovídá za to, že nové verze NAV (UPGRADE) poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle Smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Služby technické podpory se vztahují pouze na NAV dodaný poskytovatelem.
4. Poskytovatel neručí za případné vady, které na díle vzniknou v důsledku nepřesně nebo nesprávně formulovaných požadavků na funkcionalitu ze strany objednatele nebo třetí strany, za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele nebo třetí strany ani za škody vzniklé hardware, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem Smlouvy. Poskytovatel je vždy povinen upozornit objednatele na nepřesnost nebo nesprávnost požadavků, pokud o jejich nepřesnosti nebo nesprávnosti měl nebo mohl vědět.
5. Umožnit poskytovateli maximálně (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu po celou dobu plnění díla poskytovatelem, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. Ve věci ochrany osobních údajů se smluvní strany zavazují, že při plnění Smlouvy budou postupovat tak, aby byla zajištěna ochrana fyzických osob - subjektu údajů v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění a se zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech, v platném znění.
2. Za důvěrné se považují zejména všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom 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 by mohlo způsobit škodu či být na újmu.
3. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují nezveřejňovat 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 Smlouvy.
4. Poskytovatel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
5. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením platnosti a účinnosti Smlouvy.

VIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a výkazů práce:



2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu výkazů práce:



3. Poskytovatel pro potřeby poskytování služeb technické podpory objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 2.
4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k NAV) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli nejpozději do 14 dnů před okamžikem převzetí NAV objednatelem do rutinního provozu.
5. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
6. Všechny dokumenty mající vztah k plnění Smlouvy, protokoly, výkazy práce či jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran uvedenými v odst. 1. a odst. 2. tohoto článku.

IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami a účinnosti dnem převzetí NAV objednatelem do rutinního

h
m

provozu.

2. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel, tj. Město Třinec, je na základě § 2 odst.1 a ustanovení § 4 zákona č. 106/1999 Sb. subjektem povinným poskytovat na žádost třetí osoby informace, vztahující se k působnosti Města Třinec. Zhotovitel prohlašuje, že uděluje objednateli souhlas, aby veškeré informace obsažené ve Smlouvě byly poskytnuty třetím osobám na jejich žádost či jinak zveřejněny.
3. Smlouva představuje úplnou dohodu mezi objednatelem a poskytovatelem o předmětu Smlouvy. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případů přímo uvedených ve Smlouvě, pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. 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.
5. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. Není-li ve Smlouvě uvedeno výslovně jinak, jsou všechny termíny uváděné ve dnech oběma smluvními stranami automaticky považovány za termíny v kalendářních dnech.
8. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce smluvní strany.
9. Vztahy Smlouvou blíže neupravené se analogicky řídí zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, 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. Smlouva je provedena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu a zhotovitel i objednatel obdrží po dvou vyhotoveních.
12. Uzavření této smlouvy bylo schváleno na 65. schůzi Rady města Třince dne 03.12.2012 usnesením číslo 2012/2482 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.

Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Podmínky poskytování služby HelpDesk

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování služby Hot-line

Příloha č. 3 - Cena licenčních poplatků v EUR (bez DPH)

Příloha č. 4 - Ceník prací

V Pardubicích dne:

Za zhotovitele:

V Třinci dne: 18. 12. 2012

Za objednatele:

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

RNDr. Věra Palkovská
starostka města

Příloha č. 1 – 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 pracovníků objednatele a pracovníků 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 smlouvy o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smlouvy o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník 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 pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran uvedeným v čl. VIII., odst. 1. a 2. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Poskytovatel předá na vyžádání objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Kategorie chyb (vad) v hlášeních

„**A – Vysoká**“ znamená, že dílo není použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit větší finanční či jiné škody.

„**B – Střední**“ znamená, že funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatele.

„**C – Nízká**“ znamená drobné vady, které nespádají do kategorií „Vysoká“ nebo „Střední“.

Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. 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 NAV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití NAV
 - konkrétní konzultace související s nastavením NAV (oprávnění, alternativy, styly)
2. „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.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk nebo objednáním technické podpory na vyžádání.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byly stanoveny následující pověření pracovníci poskytovatele:



A small, stylized handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

Příloha č. 3 – Ceník licenčních poplatků v EUR (bez DPH)

Popis	Dílčí cena	poplatek celkem
Výše ročních licenčních poplatků k datu podpisu Smlouvy	6 400	6 400

V případě, že společnost Microsoft změní výši nebo způsob stanovování licenčních poplatků dle čl. III., odst. 2.1 Smlouvy, poskytovatel upozorní nejpozději 20 dní před započítáním nového ročního období na tuto skutečnost objednatele a oznámí mu novou výši těchto poplatků. Objednatel má právo ukončit úhradu těchto licenčních poplatků s vědomím, že se zbavuje práv spojených s placením těchto poplatků dle podmínek společnosti Microsoft včetně práva na nové verze NAV. Pokud objednatel nejpozději do 10 dní před započítáním nového ročního období neoznámí poskytovateli, že ukončuje úhradu těchto licenčních poplatků, má poskytovatel právo upravit výši těchto poplatků v souladu se změněnými podmínkami společnosti Microsoft, a to bez nutnosti uzavírat dodatek Smlouvy.

Příloha č. 4 – Ceník prací

Položka	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
Služby TP na vyžádání	990,- Kč/hod.	198,- Kč	1 188,- Kč/hod.

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,80 Kč a cena celkem včetně DPH 10,80 Kč.

