

Smlouva o dílo na poskytování služeb technické podpory k agendě Spisová služba pro technologická centra

Označení zhotovitele: STP/SSL/Třinec

Označení objednatele: 2009/23/009/Mo

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

I. Smluvní strany

1. Objednatel

Název organizace:

Město TřinecJablunkovská 160
739 61 Třinec

Zástupce organizace:

RNDr. Věra Palkovská
starostka města

IČ:

00297313

DIČ:

CZ00297313

Bankovní spojení:

KB Frýdek-Místek

Číslo účtu:

(dále jen „Objednatel“)

2. Zhotovitel

Název organizace:

GEOVAP, spol. s r. o.Čechovo nábřeží 1790
530 03 Pardubice

Zástupce organizace

Ing. Robert Matulík
jednatel společnosti

IČ:

15049248

DIČ:

CZ15049248

Bankovní spojení:

CITIBANK a.s.

Číslo účtu:

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

(dále jen „Zhotovitel“)

(oba společně též „smluvní strany“)

II. Základní pojmy

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
SSL Objednatele	typové aplikační programové vybavení CityWare – moduly Spisová služba a Elektronická podatelna pro město Třinec
Hostovaná SSL	Spisová služba pro účely jejího centrálního hostování provozovaná prostřednictvím technologického centra města Třinec.
TAPV	společné označení pro SSL Objednatele a Hostovanou SSL.
Hot-line	telefonická podpora ve smyslu Přílohy č. 1
HelpDesk	softwarová aplikace Zhotovitele pro podporu, zajištění a dokumentování veškeré vzájemné komunikace Smluvních stran týkající se předmětu plnění Smlouvy. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2.
Objednávka	písemný dokument, kterým Objednatel závazně u Zhotovitele 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 Zhotovitele dle Smlouvy nebo uvedení objednávky přímo jako součást Smlouvy
Kategorie chyby (vady)	chyby (vady) dle kategorizace specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy

2. Zhotovitel prohlašuje, že je držitelem výhradního autorského práva k TAPV.

III. Předmět plnění

1. Předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k TAPV pro město Třinec.

2. Služby paušální technické podpory TAPV:

- Provádění legislativních změn TAPV vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upraveného TAPV musí být provedena před termínem platnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upraveného TAPV provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů.
- Provádění změn TAPV vyplývajících z obecného rozvoje TAPV (upgrade, update) v návaznosti na rozvoj hardware a obecného software (operační systémy, databázové systémy).
- Elektronická distribuce nových (upravených) verzí TAPV včetně aktuální dokumentace a popisu instalace, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze TAPV do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Zhotovitele.
- Služba Hot-line pro řešení technických problémů dle Přílohy č. 1 Smlouvy.

- e) Služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně hlášení závad a zadávání objednávek technické podpory na vyžádání. Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

3. Služby technické podpory na vyžádání:

A: Běžné realizační práce

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejích klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat
- e) základní školení uživatelů

B: Podpora provozu software

- a) tvorba SW (programování) podle požadavků
- b) úpravy fyzického datového modelu
- c) školení správce aplikací

C: Expertní a konzultační činnost

- a) tvorba software (analytické a návrhové práce) podle požadavků objednatele
 - b) konzultační činnost a vypracování metodik pro zpracování dat
 - c) analytické a návrhové práce v oblasti datových modelů
 - d) záchrana a obnova dat
4. Služby paušální technické podpory Hostované SSL jsou poskytovány k jedné „referenční“ instalaci Hostované SSL. Zhotovitel poskytne pracovníkům objednatele nástroje pro automatizované kopírování do všech instalací hostované SSL.
5. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených odst. 3. tohoto článku bude prováděno na základě písemných požadavků objednatele. Zhotovitel je povinen na základě požadavku objednatele zpracovat a s objednatelem odsouhlasit způsob realizace služeb technické podpory a časový harmonogram jejich provádění. Po projednání se zhotovitelem vystaví objednatel následně závaznou písemnou objednávku.
6. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Zhotovitelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. 2, bod 2.3 a 2.4.
7. Služby technické podpory na vyžádání mohou být poskytnuty i formou zásahu Objednatele na místě. Tato služba je standardně poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. Službu zásahu na místě může vyžádat pouze oprávněný pracovník objednatele uvedený v čl. X. odst.1, a to formou zapsání požadavku do HelpDesk.
- Při zásahu na místě jsou odpracované hodiny evidovány prostřednictvím výkazu o provedených službách. Tento schválený výkaz je podkladem pro fakturaci. V případě, že služba je součástí záručního servisu, slouží výkaz pouze k evidenci rozsahu poskytnutých služeb.
8. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na odstranění Objednatelem hlášené vady:
- a) u vad kategorie A nejpozději během osmi pracovních hodin po nahlášení chyby v pracovní době (tj. v době od 8:00 do 16:00) na HelpDesk. Bude-li tato vada nahlášena mimo pracovní dobu, pak do osmi hodin od začátku pracovní doby v nejbližší pracovní den. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost zadavatele.
 - b) u vad kategorie B nejpozději během jednoho pracovního dne po nahlášení chyby na HelpDesk. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost zadavatele.

- c) u vad kategorie C nejpozději do pěti pracovních dnů od nahlášení chyby na HelpDesk. Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku.

IV. Místo plnění

1. Místem plnění předmětu Smlouvy je Městský úřad Třinec, Jablunkovská 160, 739 61 Třinec.

V. Cena

2. Cena **služby paušální technické podpory** dle čl. III. odst. 1. Smlouvy činí ročně 67 200,- Kč bez DPH, tj. 79 968,- Kč s DPH.
3. Cena za **služby technické podpory na vyžádání** dle čl. III. odst. 3. požadované Objednatel je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými Objednávkami.
4. Smluvní strany se dohodly, že Zhotovitel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2011 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. O změně cen je Zhotovitel povinen Objednatele neprodleně písemně informovat.
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 a Zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě.

VI. 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. X. Smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu Objednatel je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb. v jeho platném znění. Za právoplatné podepsání předávacího protokolu se považuje i uložení podepsaného předávacího protokolu v digitální formě do HelpDesk.
- 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.

VII. Platební podmínky

1. Zhotovitel bude účtovat služby paušální technické podpory dle čl. 1 odst. 1. Smlouvy měsíčně ve výši 1/12 roční částky sjednané dle čl. V. odst. 2. vždy nejpozději k 5tému dni následujícího měsíce se zdanitelným plněním k poslednímu dni uplynulého měsíce. První platba bude za měsíc 11/09 ve výši 5.600,- bez DPH, tj. 6.664,- Kč s DPH.
2. Zhotovitel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání dle čl. 1 odst. 3. 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 odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
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.

VIII. Záruka

1. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze TAPV poskytované v rámci služeb technické podpory podle Smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
2. Zhotovitel poskytuje záruku Objednateli, že dodaný Produkt po dobu od jeho převzetí Objednatelům do dodání jeho další aktualizované verze (nejdéle však po dobu 24 měsíců od jeho převzetí Objednatelům) bude vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci a bude jej možno užívat k v uživatelské dokumentaci popsanému účelu; práva ze záruky je Objednatel oprávněn uplatnit po převzetí plnění od Zhotovitele.
3. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamáce, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamáce 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.

IX. 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, zejména je povinen:
 - 2.1 Zajistit Zhotoviteli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - 2.2 Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu Smlouvy, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - 2.3 Zabezpečit odpovídající bezporuchový provoz a kapacitu technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnost správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnil Zhotoviteli řádné a včasné plnění Smlouvy.
 - 2.4 Umožnit Zhotoviteli maximálně (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to od data účinnosti Smlouvy.

X. Pověření pracovníci

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

- [REDACTED]
2. Pracovníci Zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu Objednávek a podpisu předávacích protokolů:
[REDACTED]
 3. Zhotovitel 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 jednotlivým částem TAPV) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle Objednatel Zhotoviteli do 10 dnů od podpisu Smlouvy.
 5. Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni změnit jimi pověřené pracovníky, jsou však povinni na takovou změnu písemně upozornit druhou Smluvní stranu, a to bez zbytečných odkladů.
 6. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. X. a statutárních zástupců Smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat Smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se Smlouvy.

XI. 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 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 Smluvních 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 Smluvní strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání oběma smluvními stranami.
2. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze Smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je šest měsíců a začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní strany.

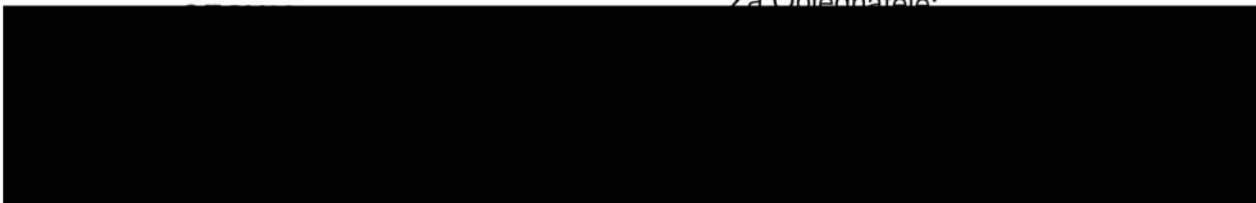
3. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou Smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci Smluvních stran.
4. Stane-li se některé z ustanovení Smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není 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. V případě zániku některé ze Smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé Smluvní strany.
6. Objednatel není oprávněn postupovat nároky vzniklé mu ze smluvního vztahu se Zhotovitelem třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele.
7. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
8. 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.
9. Smlouva je provedena v třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží Zhotovitel po jednom a Objednatel po dvou vyhotoveních.
10. Uzavření této smlouvy o dílo bylo schváleno na 60. schůzi Rady města Třince dne 31.8.2009 usnesením číslo 2009/3055 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.
11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line
 - Příloha č. 2 – Podmínky poskytování služby HelpDesk
 - Příloha č. 3 – Ceník prací

V Pardubicích dne:

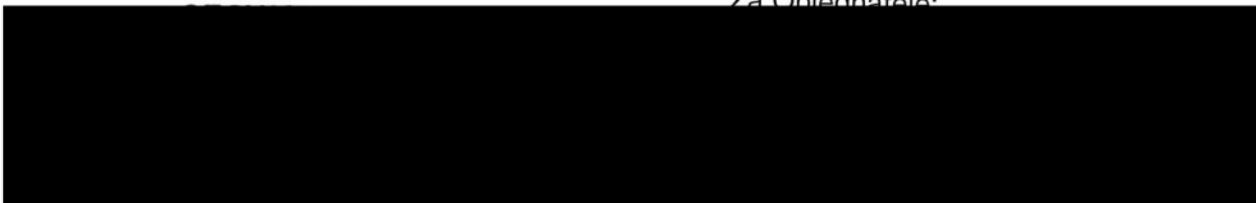
Za Zhotovitele:

V Třinci dne: 18. 09. 2009

Za Objednatele:



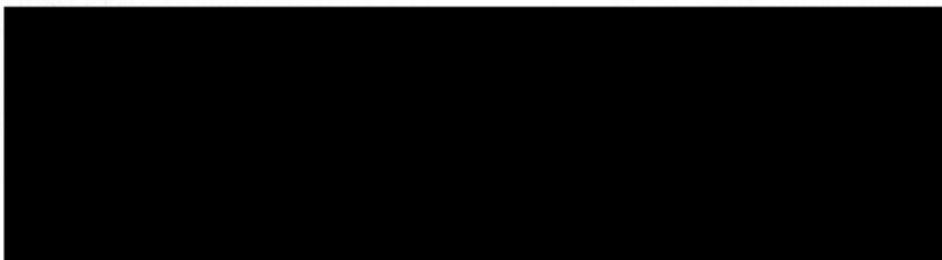
Ing. Robert Matoušek
jednatel společnosti



RNDr. Věra Palkovská
starostka města

Příloha č. 1 – Podmínky poskytování služby Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k TAPV:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití TAPV
 - konkrétní konzultace související s nastavením TAPV (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.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci zhotovitele:



Universální hot-line (vyjma infrastrukturní podpory)

asistentka TAPV, email:TAPV@geovap.cz, tel.: 466 024 231

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

Příloha č. 2 – 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 Zhotovitele odpovědných za jednotlivé aplikace, a to v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. 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 pracovníky GEOVAP jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
2. Odpovědný pracovník Zhotovitele 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 Zhotovitele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům Smluvních stran uvedeným v čl. X., odst. 1. a 2. Smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese [REDAKCE]. Zhotovitel předá na vyžádání Objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky Objednatele.
4. Zhotovitel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.
5. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby HelpDesk i mimo pracovní dobu, a to pouze na vyžádání Objednatele v případě požadavků na zachování chodu informačního systému z legislativních důvodů (volby, referendum, atp.)

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

Příloha č. 3 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 19%	Cena s DPH
A: Běžné realizační práce Práce u zákazníka do 4 hodin	590,00 Kč/hod. 2 000,00 Kč	112,10 Kč 380,00 Kč	702,10 Kč/hod. 2 380,00 Kč
B: Podpora provozu SW Práce u zákazníka do 4 hodin	750,00 Kč/hod. 2 550,00 Kč	142,50 Kč 484,50 Kč	892,50 Kč/hod. 3 034,50 Kč
C: Expertní a konzultační činnost Práce u zákazníka do 4 hodin	990,00 Kč/hod. 3 350,00 Kč	188,10 Kč 636,50 Kč	1 178,10 Kč/hod. 3 986,50 Kč

Při pracích prováděných u objednatele mimo sídlo firmy GEOVAP, spol. s r.o. (pracoviště Pardubice, Čechovo nábřeží 1790 nebo Brno, Merhautova 155) v rámci služeb technické podpory na vyžádání budou účtovány prokazatelně účelně vynaložené cestovní náklady, které zahrnují náklady na dopravu osobním automobilem za cenu 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,70 Kč a cena celkem včetně DPH 10,70 Kč.