# SERVISNÍ SMLOUVA (dle 18-SML-012)

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

11/2018-SPR

## Článek 1.

### Smluvní strany

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Název: | **RON Software, spol. s r.o.** | Název: | **Město Náchod** |
| Ulice: | Rudé armády 2001/30 | Ulice: | Masarykovo nám. 40 |
| Město: | Karviná – Hranice | Město: | Náchod |
| PSČ: | 733 01 | PSČ: | 547 01 |
| Stát: | Česká republika | Stát: | Česká republika |
| Jímž jménem jedná: | Daniel Owczarzy - jednatel společnosti | Jímž jménem jedná: | Jan Birke, starosta města |
| Registrace: | KS Ostrava, oddíl C, složka 4233 | Registrace: |  |
| Peněžní ústav: | Komerční banka, Karviná | Peněžní ústav: |  |
| Číslo účtu: | xxxxxxxxxx/xxxx | Číslo účtu: |  |
| IČO: | 47678526 | IČO: | 00272868 |
| DIČ: | CZ47678526 | DIČ: | CZ00272868 (v předmětu věci není plátcem) |
| Telefon: | xxx xxx xxx | Telefon: |  |
| ID datové schránky | z2ix4mx | ID datové schránky |  |
| E-mail: | [xxxxxx@](mailto:xxxxxx@)xxxxx.xxx | E-mail: |  |
| Web: | [www.ron.cz](http://www.ron.cz) | Web: |  |
|  | (dodavatel) |  | (odběratel) |

## Článek 2.

### Předmět smlouvy

Předmětem této servisní smlouvy je podpora licence ………. *(číslo licence po vygenerování v systému RON)* programu RON DOCHÁZKA - 4.xx dodaného dodavatelem po uplynutí standardní servisní doby, tj. od …………………… *(zpravidla po 6 měsících od zakoupení – aktivace – viz. článek 6. odstavec 2 smlouvy o dílo 18-SML-012)*.

Podpora zahrnuje:

1. update programu (aktualizace) - nová verze programu obsahující funkční vylepšení a nové možnosti, případné nové implicitní sestavy, skripty, formuláře programu nebo web rozhraní, dle konfigurace licence
2. Update programu (aktualizace) - nová verze programu podchycující změnu legislativního stavu a požadavky státních institucí
3. opravy chyb v programu DOCHÁZKA - 4.xx dle specifikace v článku VI. této smlouvy
4. poskytování aktualizované nápovědy a uživatelské příručky v elektronické podobě na HELPDESKU pro přihlášení přidělenými přihlašovacím údaji
5. poradentství v případě opravy poškozených datových souborů,
6. poskytování poradenství techniky, konzultanty a programátory programů RON prostřednictvím CZP – Centra podpory zákazníků dle specifikace v článku III. této smlouvy
7. zvýhodněný přechod na novou generaci programu

Předmětem servisní smlouvy nejsou servisní zásahy, provádění aktualizací, migrací, implementace systému, školení a konzultace u zákazníka vzdáleně, nebo na místě techniky, konzultanty nebo programátory RON.

Ceny služeb technika nad rámec podpory:



Ceny služeb konzultanta nad rámec podpory:



Ceny služeb programátora nad rámec podpory:



## Článek 3.

### Způsob plnění

Podpora bude poskytována prostřednictvím Centra podpory zákazníků (CPZ) programů RON prostřednictvím HELPDESKU (internetu) a HOTLINE (telefonicky).

Přihlašovací a kontaktní údaje ke vstupu na stránky podpory HELPDESK - <https://helpdesk.ron.cz>

Jméno:

Heslo:

Kontaktní údaje pro HOTLINE: +xxx xxx xxx xxx

Docházka: +xxx xxx xxx xxx Technické oddělení: +xxx xxx xxx xxx

Mzdy Profi: +xxx xxx xxx xxx Obchodní oddělení: +xxx xxx xxx xxx

Mzdy: +xxx xxx xxx xxx

Jídelna: +xxx xxx xxx xxx

Majetek: +xxx xxx xxx xxx

Zakázky: +xxx xxx xxx xxx

Sklad: +xxx xxx xxx xxx

## Článek 4.

### Stanovení cen

Roční částka za podporu dle servisní smlouvy pro období od ………………….. do ……………………. (60 měsíců, tj. 5 let) činí 32.742,- bez DPH (cena za konfiguraci licence č … programu DOCHÁZKA 4 k uvedenému období *– viz. článek 3., článek 4. a článek 6. odstavec 2 smlouvy o dílo 18-SML-012*). Pro účely této smlouvy je to vzorec = xxxxxxx.

**Výpočet (popis vzorce = xxxxxxx):**

* + E5 = celková cena software – licence programu DOCHÁZKA –xxxxx,- Kč bez DPH,
  + 0,1 = 10%,
  + 12 = 12 měsíců,
  + 54 = 54 měsíců (kdy 54 měsíců placených, 6 měsíců neplacených),
  + 1 = zaokrouhlení ceny bez DPH na celé koruny nahoru.

Pro DALŠÍ následující období (12 měsíců) bude odběrateli částka účtována dle dohody – dodatku servisní smlouvou na podporu.

Částka může být navýšena z důvodu rozšiřování licence či dokupování modulů, případně také o míru inflace v předcházejícím roce. Případná změna ceny za servisní smlouvu bude řešena samostatným dodatkem na základě konzultace s odběratelem.

Jednorázová cena za generačně novou verzi programu může činit maximálně 60 % z ceny nové verze programu. Minimální doba poskytování podpory programu DOCHÁZKA generační verze bude 5 let. Odběratel není povinen přejít na generačně novou verzi.

## Článek 5.

### Platební podmínky

1. Úhrada částky bude provedena na základě faktury.
2. Přístup na stránky podpory bude aktivován po zaplacení.
3. Účetní doklad bude vystaven na dobu platnosti smlouvy. V případě vypovězení smlouvy bude nevyčerpaná alikvotní část roční částky vrácena.
4. Úhrada jednorázové ceny za generačně novou verzi programu bude provedena na základě samostatně vystaveného daňového dokladu.
5. Všechny účetní doklady budou vystaveny se splatností 30 dnů.

## Článek 6.

### Povinnosti smluvních stran

Odpovědnost dodavatele:

1. Dodavatel je povinen promítat změny legislativy do software v mezidobí platnosti změn do nabytí jeho účinnosti.
2. Dodavatel odpovídá za kvalitu a odbornou správnost díla.
3. Informovat odběratele elektronickou poštou o nových verzích software.
4. Dodavatel je povinen odstraňovat chyby software následujícím způsobem:

* Dodavatel je povinen odstraňovat chyby software následujícím způsobem:

1. Kritická chyba – chyba, která má takový vliv na funkčnost systému, že je nemožné se softwarem pracovat, ani žádným náhradním způsobem. Kritická chyba bude odstraněna do 48 hodin od nahlášení chyby v pracovní dny – e-mailem, faxem nebo telefonicky.
2. Hlavní chyba – chyba, která neumožňuje používání software, popsaného v uživatelské dokumentaci. Chybu je možno „obejít“ jiným postupem, nastavením – je možno přijmout náhradní řešení situace. Hlavní chyba bude odstraněna do 7 pracovních dnů od nahlášení – e-mailem, faxem nebo telefonicky.
3. Drobná chyba – chyba, které neovlivňuje způsob používání software, popsaného v uživatelské dokumentaci z pohledu plynulého provozu a spolehlivosti. Odstranění v některé následující verzi software.

* Dodavatel je povinen odstraňovat chyby hardware následujícím způsobem:

1. Vada hardware – odstranitelná vzdáleným přístupem – vada bude odstraněna do 48 hodin po nahlášení vady hardware na HOTLINE, HELPDESK nebo emailem na [xxxxx@](mailto:xxxxx@)xxxxxxx.xxx

Vada hardware – neodstranitelná vzdáleným přístupem – vada bude konzultována prostřednictvím HOTLINE, HELPDESK nebo emailem, kde bude projednán způsob a termín odstranění vady hardware

1. Vada hardware – bránící řádnému užívání – vada bude odstraněna do 7 pracovních dnů po nahlášení vady hardware – HOTLINE, HELPDESK, anebo emailem.
   * U vady hardware, kde je nutná součinnost výrobce nebo dodavatele hardware, se tato lhůta přiměřeně prodlužuje.
2. Umožnit odběrateli přechod na generačně novou verzi software za podmínek stanovených v této smlouvě.

Povinnosti odběratele:

1. Sdělit dodavateli e-mailovou adresu, na kterou budou zasílány informace o nových verzích programu, nových modulech a vylepšeních. V opačném případě tyto informace nebudou zasílány.
2. Uhradit v případě nedodržení splatnosti faktur smluvní pokutu ve výši 0,05% z fakturované částky za každý kalendářní den prodlení.

## Článek 7.

### Důvěrné údaje, ochrana dat, utajení

Smluvní strany se vzájemně zavazují pracovat se všemi provozními informacemi, o nichž se dovědí zvláště s osobními daty, programovým vybavením a dokumentaci, jako s informacemi citlivými v rámci obchodního vztahu a nezveřejňovat je ve vztahu k třetím osobám. Tato povinnost platí i po skončení smluvního vztahu. Strany předloží tuto povinnost všem zúčastněným pracovníkům.

Smluvní strany berou na vědomí, že při plnění této smlouvy mu mohou být zpřístupněny rovněž informace, které jsou zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, označeny jako osobní údaje (dále jen „Osobní údaje“).

V případě, že k takovému zpřístupnění Osobních údajů dojde, jsou smluvní strany povinny zpracovávat Osobní údaje výhradně pro účely plnění této Smlouvy a/nebo v souvislosti s tím, pouze v nezbytně nutném rozsahu, pouze po dobu trvání Smlouvy, a takovým způsobem, aby smluvním stranám ani subjektům Osobních údajů nebyla způsobena újma.

Smluvní strany zajistí náležitou ochranu Osobních údajů proti jejich zneužití, zejm. před neoprávněným či nahodilým přístupem, změnou, ztrátou či zničením, neoprávněným přenosem či neoprávněným zpracováním, a to prostřednictvím prostředků fyzické a technické zábrany, programové a komunikační bezpečnosti, stanovením procesních pravidel a personální odpovědnosti, to vše odpovídající aktuálním bezpečnostním standardům.

Smluvní strany jsou oprávněny uchovávat Osobní údaje zpracovávané při plnění smlouvy pouze po dobu, po kterou trvá jeho zákonná povinnost úschovy a archivace. Povinnost ochrany Osobních údajů trvá i po ukončení této Smlouvy, bez ohledu na důvod jejího ukončení.

## Článek 8.

### Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany uzavírají smlouvu na základě vlastní, svobodné a dobrovolné vůle a považují její obsah za ujednání v souladu s dobrými mravy a zásadami poctivé hospodářské soutěže.
2. Ke vzniku smlouvy je třeba dohody o celém jejím obsahu. Změnit smlouvu je možné jen písemnými vzájemně podepsanými dodatky. Předloží-li některá ze stran návrh dodatku smlouvy, zavazuje se druhá vyjádřit se k němu do 15 dnů od jeho doručení.
3. Smlouva se vyhotovuje ve dvou rovnocenných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
4. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Tato výpovědní lhůta začíná běžet první den následujícího měsíce po datu vypovězení smlouvy. Výpověď musí být podána písemně.

Smluvní strany tímto potvrzují, že se seznámily s úplným zněním smlouvy, že je jim její obsah znám, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Smlouva se uzavírá na základě usnesení Rady města Náchoda č. 169/4362/18 ze dne 27.8.2018.

|  |  |
| --- | --- |
| V Karviné dne: 17.10.2018 | V Náchodě dne: 11.10.2018 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| .................................................. | .................................................. |
| za dodavatele | za odběratele |