

Smlouva o poskytování služeb technické podpory

Označení poskytovatele: STP/GIS/Česká Třebová
Označení objednatele evidenční č.: 7549/2015/KAT/VEBR/SMLD/4
ke KUPNÍ SMLOUVĚ evidované pod č: 7545/2015/KAT/VEBR/SMLD/3

uzavřená podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Konsolidace IT ORP Česká Třebová, část B**I. Smluvní strany****1. Objednatel**

Název : **Město Česká Třebová**
Staré náměstí 78
560 13 Česká Třebová

Zástupce organizace : **Jaroslav Zedník**
starosta města

IČ : 002 78 653
DIČ : CZ00278653

Bankovní spojení : KB Česká Třebová
Číslo účtu : 826-611/0100

2. Poskytovatel

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

Jménem společnosti jedná: : **Ing. Pavel Cimpl**
jednatel společnosti

IČ : 15049248
DIČ : CZ15049248

Bankovní spojení : CITIBANK, a.s.
Číslo účtu : 2020870109/2600

zapsán v obchodním rejstříku 26.2.1991 pod spisovou značkou C.234 vedenou
u Krajského soudu v Hradci Králové

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění poskytovatele dle této smlouvy je poskytování služeb technické podpory k software (dále jen SW) uvedenému v Příloze č. 3 této smlouvy, který je provozován v rámci informačního systému města Česká Třebová dle kupní smlouvy ze dne 23.4.2015.

1.1 Služby paušální technické podpory

- a) provádění změn SW vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně elektronické distribuce upraveného software. Distribuce upraveného SW 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 změn SW (upgrade, update) vyplývajících z obecného vývoje operačních systémů a hardware
- c) metodická podpora, písemné upozorňování na změnu metodiky vč. popisu změn metodiky.
- d) elektronická distribuce nových verzí SW vč. popisu změn, a to zapsáním informace o zpřístupnění nové verze SW do HelpDesk a zpřístupnění pokynů k jejímu elektronickému stažení objednatelem z datového úložiště poskytovatele
- e) služba HelpDesk pro zajištění veškeré písemné komunikace včetně objednávek technické podpory na vyžádání a hlášení záručních vad (viz Příloha č. 2)
- f) služba Hot-line pro řešení jednoduchých technických problémů (viz Příloha č. 2)

1.2 Služby technické podpory na vyžádání

A: Podpora provozu SW

- a) instalace a konfigurace operačních systémů
- b) instalace a konfigurace RDBMS a jejich klientů
- c) instalace a konfigurace aplikačního SW
- d) transformace a migrace dat
- e) tvorba SW (programování) podle požadavků
- f) úpravy fyzického datového modelu

B: 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
2. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2 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 objednávku.
 3. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory Poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele ve smyslu ustanovení čl. V., odst. 5.
 4. Smluvní strany sjednávají, že veškerá písemná komunikace Smluvních stran týkající se Smlouvy včetně závazných objednávek, předávacích protokolů, výkazů práce bude vedena prostřednictvím HelpDesk (Podmínky poskytování jsou uvedeny v Příloze č. 2).

III. Cena

1. Cena služby paušální technické podpory dle čl. II., odst. 1.1. smlouvy činí **ročně 27.000,- Kč bez DPH, tj. 32.670,- Kč s DPH.**
2. Cena služby technické podpory na vyžádání dle čl. II., odst. 1.2. požadované objednatelem je účtována na základě skutečně provedených prací dle ceníku prací, který je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Tyto služby budou sjednávány příslušnými písemnými objednávkami vystavenými objednatelem.

3. 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.
4. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn každoročně počínaje rokem 2016 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. O změně cen je poskytovatel povinen objednatele neprodleně písemně informovat.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění předmětu této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této 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 této smlouvy uváděna současně platná sazba DPH ve výši 21 %.

IV. Platební podmínky

1. Služby paušální technické podpory bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli 1 x za 3 měsíce ve výši 1/4 roční částky sjednané dle čl. III., odst. 1., a to vždy k prvnímu dni prvního měsíce uvedeného období, ke kterému se platba vztahuje, se zdanitelným plněním k uvedenému dni tohoto období. První platba ve výši 6 750,- Kč bez DPH, tj. 8 167,50 Kč s DPH bude za první období následující pro předání SW do rutinního provozu.
2. Služby technické podpory na vyžádání bude poskytovatel na základě této smlouvy fakturovat objednateli průběžně na základě skutečně provedených prací (výkazů práce).
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 poskytovatelem v souladu s cenovým ujednáním. Splatnost faktur je 21 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. 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.
5. Smluvní strany se dohodly, že pokud se poskytovatel stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem DPH, objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu.

V. Smluvní sankce

1. Smluvní strany pro případ porušení povinností vyplývajících ze smlouvy dohodly tyto majetkové sankce:
 - a) V případě, že poskytovatel je v prodlení s dohodnutými termíny odstraněním vady předmětu plnění, zavazuje se uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z kupní ceny uvedené v kupní smlouvě za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení objednatele s placením bytí části ceny nebo jiné sjednané platby ve lhůtě splatnosti dohodnuté v čl. IV. odst. 3, zavazuje se objednatel zaplatit bez ohledu na svoje zavinění poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

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 SW poskytované v rámci služeb technické podpory podle smlouvy neporuší konzistenci stávající datové základny.
3. Poskytovatel 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.
4. Objednatel vytvoří po dohodě se poskytovatelem k zajištění plnění smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky, zejména:

- a) Zajistit poskytovateli přístup do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy.
- b) Poskytnout veškeré informace nezbytně nutné pro splnění předmětu smlouvy, zajistit přístup k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
- c) 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 poskytovateli řádné a včasné plnění smlouvy.
- d) 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, a to od data účinnosti smlouvy.

VII. Ochrana informací a osobních údajů

1. 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 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. např. 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 poskytovateli nebo objednateli.
3. S výjimkou plnění této 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 této smlouvy a plnění zákonných povinností.
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 této smlouvy.

VIII. Oprávněné osoby

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů:
2. Pracovníci poskytovatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

Za objednatele:

Mgr. Jana Vebr, tel.: 465 500 177, email: jana.vebr@ceska-trebova.cz

Bc. Jiří Mareš, tel.: 465 500 178, email: j.mares@ceska-trebova.cz

Za poskytovatele:

Ing. Alena Drábková, tel.: 466 024 130, email: alena.drabkova@geovap.cz

Bc. Ladislav Osínek, tel.: 466 024 122, email: ladislav.osinek@geovap.cz

3. Poskytovatel pro potřeby poskytování služeb technické podpory objednateli určil pověřené pracovníky uvedené v Příloze č. 3.
4. Seznam oprávněných pracovníků objednatele, kontaktní údaje a rozsah oprávnění (tj. přístup k jednotlivým částem SW) pro službu Hot-line a HelpDesk zašle objednatel poskytovateli do 7 kalendářních dnů od podpisu Smlouvy.
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 této smlouvy, její přílohy, protokoly, jiné zápisy, musí být podepsány oprávněnými osobami obou smluvních stran nebo jejich zástupci.

IX. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti od měsíce následujícího po předání SW do rutinního provozu.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany, s výjimkou případu uvedeného v článku III., odst. 4., pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Neplnění kteréhokoliv ze smluvních závazků poskytovatele, na které byl objednatelem písemně upozorněn, a přesto v přiměřené době nezjednal nápravu, se považuje za hrubé porušení smlouvy a objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit.
4. Prodlení objednatele s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem za poskytnutí služeb technické podpory delší než 1 měsíc se považuje za hrubé porušení smlouvy. Poskytovatel je oprávněn v tomto případě od smlouvy odstoupit, a to po uplynutí 30ti kalendářních dnů od doručení písemného oznámení o prodlení objednatele, pokud v této době objednatel požadovanou dlužnou částku neuhradí.
5. Objednatel i poskytovatel může ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s šestiměsíční výpovědní lhůtou.
6. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
7. 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 této smlouvy potvrzují svým podpisem.
8. Tato smlouva je provedena ve třech vyhotoveních, z nichž obdrží poskytovatel po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních.
9. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1	Ceník prací
Příloha č. 2	SLA a podmínky poskytování služby HelpDesk a Hot-line GEOVAP
Příloha č. 3	Specifikace software

Schváleno usnesením Rady města č. 229/2015 dne 23.03.2015, usnesením Rady města č. 334/2015 z 20. 4. 2015.

V České Třebové dne 21. 04. 2015

V Pardubicích dne 23. 4. 2015

Za objednatele

Za poskytovatele

.....
Jaroslav Zedník
starosta města



GEOVAP, spol. s r. o.
Čechovo nábřeží 1790 4
530 03 Pardubice

.....
Ing. Pavel Cimpl
jednatel společnosti

Příloha č. 1 – Ceník prací

Činnost	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH
A: Podpora provozu SW	750,00 Kč/hod.	157,50 Kč	907,50 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	2 550,00 Kč	535,50 Kč	3 085,50 Kč
B: Expertní a konzultační činnost	990,00 Kč/hod.	207,90 Kč	1 197,90 Kč/hod.
Práce u zákazníka do 4 hodin	3 350,00 Kč	703,50 Kč	4 053,50 Kč

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 9 Kč /km bez DPH, DPH 1,90 Kč a cena celkem včetně DPH 10,90 Kč.

Příloha č. 2 - SLA a podmínky poskytování služby HelpDesk a Hot-line GEOVAP

Vadou se rozumí takový stav systému, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na tři kategorie důležitosti:

- **Vysoká** (výskyt nejkritičtějšího problému) = nemožnost práce s aplikací.
- **Střední** (výskyt středního problému) = funkčnost aplikace omezuje běžný provoz, problém se dá řešit jiným/náhradním/dočasným způsobem.
- **Nízká** (výskyt malého problému) = možná práce s aplikací bez velkých omezení, ale je nutné provést určité změny.

kategorie vady	Aplikace musí být zprovozněna do plné funkčnosti/provozu
vysoká	do 24 hod.
střední	24 hod. - 2 dny
nízká	do 3 - 7 dnů dle závažnosti problému

Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu Objednatel a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Garantovaná doba zprovoznění aplikace se při nahlášení požadavku (chyby) počítá takto: Pokud bude požadavek nahlášen do 12:00 pracovního dne, počítá se od 12:00 tohoto dne, při nahlášení požadavku po 12:00 pracovního dne se počítá od 8:00 následujícího pracovního dne.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

Podmínky poskytování služby HelpDesk GEOVAP

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 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 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 запиše 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. VII., odst. 2. této smlouvy.
3. Služba HelpDesk GEOVAP je přístupná na adrese <http://portal.geostore.cz/helpdesk/>. Objednatel předá na vyžádání poskytovateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele v předpokládaném počtu max. 2 uživatelé SW.
4. Služba HelpDesk pro SW je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele

shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky řeší s pracovníky poskytovatele prostřednictvím HelpDesk

5. Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Podmínky poskytování služby Hot-line GEOVAP

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 SW:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW
 - konkrétní konzultace související s nastavením SW (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. Služba Hot-line pro SWV je poskytována objednateli tak, že pověřený pracovník objednatele shromažďuje požadavky od uživatelů SW a tyto požadavky, pokud splňují podmínky poskytování služby Hot-line, řeší s pracovníky poskytovatele prostřednictvím Hot-line.
5. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem byli stanoveni následující pověřeni pracovníci poskytovatele:

Grafický subsystém: Bc. Ladislav Osínek, email:ladislav.osinek@geovap.cz,
tel.: 466 024 122, mobil: 607 109 790

Příloha č. 3 – Specifikace software

Software
System pro tvorbu pasportů - neomezená licence
Marushka Desktop - propojení (vazba) aplikace Marushka a stavební úřad - 10 licencí
Hlášení závad - neomezená licence