

SERVISNÍ SMLOUVA Č. SSML/2013/03/27

Statutární město Pardubice

IČ 00274046, se sídlem Pernštýnské náměstí 1

530 21 Pardubice

zast. Ing. Zdeňkou Malou – vedoucí odboru informačních technologií MmP

kontaktní osoba: Bc. David Bakrlík – ved. odd. technické podpory OIT MmP

Tel: 466 859 200 e-mail: david.bakrlík@mmp.cz

bankovní spojení: KB, a.s., Pardubice

číslo účtu: 326-561/0100

na straně jedné jako objednatel

(dále jen „objednatel“)

a

ATTN Consulting s.r.o.

IČ 25894978, se sídlem Krapkova 280/7, Olomouc

779 00 Olomouc

zast. Bc. Tomáš Nezmeškal, jednatel

kontaktní osoba: Ing. Vlastimil Hebelka

Tel: 603 1444 410 e-mail: v.hebelka@attn.cz

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: 533417001/5500

na straně druhé jako poskytovatel servisních služeb

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají ve smyslu § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 S., obchodní zákoník níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

servisní smlouvu**I.****Úvodní ustanovení**

1. Poskytovatel je právnickou osobou zapsanou v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 24596.
2. Poskytovatel prohlašuje, že se řádně seznámil se všemi nezbytnými podklady k této smlouvě a požadovaným rozsahem služeb, k jejichž poskytování se touto smlouvou zaváže, a po zvážení všech okolností je způsobilý k plnění tohoto závazku za podmínek stanovených touto smlouvou a splnění všech povinností, které vyplývají z této smlouvy.

II.**Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje provádět pro objednatele činnost spočívající v zajištění servisní podpory a servisní připravenosti software pro procesní a projektové modelování ATTIS, která je blíže specifikována v čl. III. této smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou.
2. Objednatel se zavazuje poskytovateli za řádné poskytnutí plnění, k němuž se touto smlouvou zaváže, za podmínek stanovených touto smlouvou uhradit cenu uvedenou v čl. IV. této smlouvy.

III.**Předmět a rozsah servisních služeb, záruka**

1. Servisní služby, k jejichž poskytování se poskytovatel touto smlouvou zavazuje, zahrnují veškeré činnosti a úkony, které jsou k zajištění spolehlivé servisní podpory a servisní připravenosti nezbytné, a to:
 - a) Update a upgrade serverové aplikace po dohodě s objednatelem
 - b) Update a upgrade pc klienta po dohodě s objednatelem
 - c) Technická podpora uživatelů:
 - c.1) přijímání požadavků objednatele na bezodkladný servisní zásah v pracovních dnech od 8 do 18 hod., a to formou helpdesku, emailu či telefonicky, přičemž požadavek nahlášený formou emailu je poskytovatel povinen do 30 minut potvrdit. Servisní zásah je poskytovatel povinen provést bezodkladně, nejpozději však do 5 pracovních dnů.

c.2) poskytování technické podpory a konzultací osobám určeným objednatelem formou helpdesku, e-mailu, telefonicky, faxem či přímým datovým připojením v rozsahu 4 hodin měsíčně s reakční dobou nejpozději do 5 pracovních dnů v oblasti

- ovládacích a uživatelských úkonů směřujících ke správné obsluze,
- postupů při analýze problémů pro stanovení správného postupu korekce vad,
- postupů při analýze problémů a přesné definice reklamace vad,
- návodu na správné provedení softwarové konfigurace.

Nedojde-li k odstranění problému objednatelem na základě pokynů poskytovatele, je poskytovatel povinen učinit servisní zásah dle písm. c.1), a to do 5 pracovních dnů od okamžiku, kdy mu objednatel sdělí, že se problém nepodařilo odstranit. Ocítne-li se v prodlení s plněním této povinnosti je povinen objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Bude-li prodlení poskytovatele trvat déle než 24 hodin, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odmítne-li poskytovatel poskytnout konzultaci objednateli, má se za to, že žádost o konzultaci byla nahlášením závady dle odst. c.1) tohoto článku

d) Poskytování technické podpory software serverové části v rozsahu 2 hodin měsíčně

1. Kontrola technického stavu aplikace
2. Logů
3. SQL databáze
4. Monitoring

e) Poskytování metodické podpory v rozsahu 1 hodina měsíčně

1. Poradenská a metodická podpora uživatelů a správců

f) služby, které bude poskytovatel poskytovat na výslovnou žádost objednatele, a to:

- Programátorské úpravy cena za 1 hod
- Práce při překročení rozsahu - Technická podpora uživatelů cena za 1 hod
- Práce při překročení rozsahu - Technická podpora SW cena za 1 hod
- Pořízení licence PM a zřízení přístupu
- Pořízení licence BPM a zřízení přístupu
- Pořízení licence MBO a zřízení přístupu

(dále jen „servisní služby“)

2. Dojde-li v průběhu trvání této smlouvy na straně poskytovatele k prodlení s plněním jeho závazků z důvodů neočekávaných okolností, které nastaly bez zavinění kteréhokoli z účastníků (vyšší moci), je poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat objednatele, a to do 48 hodin. Nesplní-li tuto povinnost, není oprávněn se těchto skutečností dovolávat. Přesáhne-li doba trvání prodlení z těchto důvodů 10-ti dnů, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

3. Na základě písemné dohody obou smluvních stran může být rozsah plnění upraven.
4. Na předmět plnění je poskytována záruka 24 měsíců.

IV.

Cena služeb, platební podmínky

1. Cena za servisní služby poskytované řádně a včas byla dohodou stran stanovena v sazbách, které jsou podrobně specifikovány v příloze č. 1., která je nedílnou součástí této smlouvy. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že s takovým způsobem určení ceny za servisní služby souhlasí.
2. Částky sazeb dle odst. 1 nemůžou být měněny, pokud nedojde k písemné dohodě smluvních stran o změně výše ceny uzavřené v důsledku změny rozsahu poskytovaných servisních služeb. Jako podklad pro stanovení případných změn cen servisních služeb bude sloužit cenová úroveň odvozená z nabídkové ceny, jednotkových cen uvedených v nabídce.
3. Úhrada za poskytnuté plnění bude prováděna vždy jednou měsíčně, a to na základě faktury vystavené poskytovatelem.
4. Poskytovatel vystaví fakturu za uplynulé fakturační období vždy nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.
5. Každá jednotlivá faktura musí obsahovat údaje stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Nebude-li faktura tyto náležitosti obsahovat či budou-li údaje na faktuře nesprávné, je objednatel oprávněn fakturu vrátit poskytovateli k doplnění či opravě, přičemž splatnost faktury se mění podle nového data splatnosti, které počíná běžet od doručení opravené či nové faktury objednateli.
6. Splatnost každé jednotlivé faktury bude činit 14 dní od doručení faktury objednateli.
7. Platba bude provedena bezhotovostním převodem na účet uvedený na faktuře. Za okamžik zaplacení se považuje okamžik odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
8. Faktury lze doručit elektronicky na adresu faktury@mmp.cz.
9. Smluvní strany prohlašují, že v této ceně jsou zahrnuty veškeré servisní služby vymezené v čl. III. této smlouvy, jakož i veškeré náklady s těmito činnostmi spojené. Objednatel není povinen uhradit poskytovateli činnosti, které budou provedeny nad rámec servisních služeb vymezených v čl. III., ledaže by s tím vyslovil předchozí souhlas.

V.**Doba a místo plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou v délce dvou měsíců. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé straně.
2. Termín zahájení poskytování služeb je ihned po uzavření servisní smlouvy.
3. Místo plnění je sídlo poskytovatele.

VI.**Realizace servisních služeb**

1. Poskytovatel je povinen při plnění svých závazků z této smlouvy postupovat s řádnou péčí tak, aby kvalita služeb odpovídala této smlouvě, příslušným předpisům a technickým normám, provádět servisní služby ve lhůtách stanovených touto smlouvou a počínat si tak, aby nezpůsobil objednateli škodu na materiálních i nemateriálních hodnotách. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody, které by objednateli svou činností způsobil, vč. za veškeré škody způsobené objednateli případným subdodavatelem.
2. Poskytovatel je oprávněn využít při plnění svých závazků subdodavatelů za podmínek stanovených touto smlouvou. Při využití jiných osob či subdodavatelů nese veškerou odpovědnost za provádění servisních služeb tak, jako by tyto služby prováděl sám. Poskytovatel je povinen využívat při plnění svých závazků osob či subdodavatelů s dostatečnou kvalifikací. Poskytovatel je povinen objednateli předem oznámit, že hodlá servisní služby či jejich část realizovat prostřednictvím subdodavatele a tohoto subdodavatele objednateli označit identifikačními údaji. Poskytovatel si vyhrazuje právo subdodavatele odmítnout, a to do pěti dnů od okamžiku, kdy mu bude poskytovatelem označen. Nevylučuje-li se objednatel v této lhůtě, má se za to, že s osobou subdodavatele souhlasí. Poruší-li poskytovatel svou povinnost předchozího oznámení zamýšleného využití konkrétního subdodavatele či využije-li konkrétního subdodavatele, přestože byla tato osoba odmítnuta objednatel, je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. V tomto případě je dále objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
3. Poskytovatel je povinen při plnění svých závazků dodržovat veškeré obecně závazné právní předpisy, včetně předpisů bezpečnostních, a interní předpisy objednatele. Poskytovatel je dále povinen seznámit se se všemi bezpečnostními riziky na pracovišti objednatele a poučit o nich pracovníky, kteří budou servisní služby provádět.
4. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli veškerou nezbytnou součinnost k plnění jeho závazků z této smlouvy, zejména umožnit mu přístup na veškerá pracoviště, na nichž je třeba servisní službu realizovat, předá informace a podklady nezbytné k poskytnutím servisních služeb.

5. V případě updatu/upgradu software bude tento nainstalován poskytovatelem ve lhůtě a za podmínek sjednaných s objednatelem.
6. Vyskytne-li se na straně poskytovatele překážka bránící řádnému plnění závazku, je povinen tuto skutečnost oznámit do 48 hodin po jejím zjištění objednateli. Při porušení této povinnosti je povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z roční ceny servisní podpory a servisní připravenosti software. Objednatel je oprávněn uzavřít na dobu trvání této překážky na náklady poskytovatele smlouvu s jiným poskytovatelem servisních služeb. Trvá-li tato překážka déle než 20 dní, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
7. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody, které by byly činností poskytovatele objednateli či třetím osobám způsobeny, včetně ztrát dat z příslušných nosičů. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli veškeré sankce, které by byly v důsledku porušení jeho povinností z této smlouvy uloženy.

VII.

Ochrana informací

1. Poskytovatel bere na vědomí, že v souvislosti s plněním předmětu smlouvy poskytovaným objednateli může při výkonu své činnosti přijít do styku s osobními údaji objednatele a že v souladu s ust. § 15 odst. 1) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení příslušných prací.
2. Při výkonu plnění se poskytovatel dále zavazuje dodržovat ustanovení výše citovaného zákona, a bere na vědomí, že za porušení stanovených povinností mu případně hrozí sankce upravené uvedeným zákonem.
3. V otázkách neupravených zákonem č. 101/2000 Sb., se pro náhradu případně vzniklé škody použije obecná úprava odpovědnosti za škodu.
4. Poskytovatel je povinen poučit pracovníky, kteří se budou podílet na plnění této smlouvy, o povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se seznámili při provádění předmětu této smlouvy a souvislosti s ním.
5. Výše uvedené povinnosti zavazují rovněž všechny případné subdodavatele poskytovatele a jejich pracovníky, přičemž dodržení těchto povinností těmito osobami zajistí poskytovatel, který za porušení této povinnosti subdodavatelem odpovídá v plném rozsahu.
6. V případě porušení této povinnosti je poskytovatel povinen uhradit objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč. V případě porušení této povinnosti je dále objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

VIII.**Ukončení smluvního vztahu**

1. Tuto smlouvu lze kdykoli ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
2. Kterákoli ze smluvních stran může smlouvu vypovědět za podmínek stanovených čl. V. této smlouvy.
3. Objednatel může od této smlouvy odstoupit v případech stanovených touto smlouvou a zákonem a dále v případě, že:
 - a) v insolvenčním řízení, v němž bude poskytovatel v postavení dlužníka, bude příslušným soudem vydáno rozhodnutí o úpadku či insolvenční návrh bude zamítnut pro nedostatek majetku;
 - b) poskytovatel neplní své povinnosti řádně a v souladu s touto smlouvou.
4. V případě, že dojde k zániku této smlouvy jinak, než způsobem stanoveným v odst. 1 tohoto čl., jsou smluvní strany povinny vyrovnat své závazky. Servisní služby provedené ke dni zániku této smlouvy, které nebyly dosud vyfakturovány, budou oceněny % částkou z měsíčního paušálu.

IX.**Závěrečná ustanovení**

1. Poskytovatel je povinen nejpozději při podpisu této smlouvy předložit objednateli smlouvu o pojištění odpovědnosti za škody způsobené objednateli a třetím osobám, minimálně ve výši 500 000,- Kč a tento pojistný vztah udržovat po celou dobu účinnosti této smlouvy. V případě porušení této povinnosti je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
2. Tato smlouva nabývá planosti a účinnosti podpisem obou smluvních stran.
3. Poskytovatel není oprávněn jakoukoli svou tvrzenou pohledávku za objednatelem postoupit třetí osobě či ji započíst na jakoukoli pohledávku objednatele za poskytovatelem.
4. Otázky touto smlouvou neupravené se řídí platnými právními předpisy ČR, zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
5. Tato smlouva je vyhotovena v 3 stejnopisech, z nichž 2 obdrží objednatel a jeden poskytovatel.
6. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými očíslovanými dodatky opatřenými podpisem obou smluvních stran.
7. Smluvní strany shodně prohlašují, že tato smlouva není uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz své pravé a svobodné vůle připojují své podpisy.

Přílohy:

č. 1: Ocenění poskytovaných služeb

č. 2: ~~Kopie pojistné smlouvy~~

V Pardubicích dne 16.4.2013

V Olomouci dne 27. března 2013



za objednatele

Ing. Zdeňka Malá
vedoucí odboru informačních technologií



ATTN Consulting s.r.o. (1)
Krapkova 2, 017, 779 00 Olomouc
tel: 585 4478

za poskytovatele

Bc. Tomáš Nezmeškal
jednatel

Schváleno: RmP
č. usn.: 4202/2013

ZmP
dne 26.3.2013



Příloha č. 1:

Čl. III smlouvy	Měsíční služby	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
1a)	Update a upgrade serverové aplikace cena/měsíc	6 490,00	1 362,90	7 852,90
1b)	Update a upgrade pc klienta cena/měsíc	0	0	0
1c)	Technická podpora uživatelů v rozsahu 4 hod/měsíc (helpdesk, emailová podpora, telefonická podpora)	1 600,00	336,00	1 936,00
1d)	Technická podpora SW – serverová část 2 hod/měsíc (kontrola technického stavu aplikace, logů, SQL, monitoring)	500,00	105,00	605,00
1e)	Metodická podpora cena za 1 hod/měsíc (poradenská a metodická podpora uživa- telů a správců)	1 000,00	210,00	1 210,00
	Služby na vyžádání			
1f)	Programátorské úpravy cena za 1 hod	890,00	186,90	1 076,90
1f)	Práce při překročení rozsahu - Technic- ká podpora uživatelů cena za 1 hod	800,00	168,00	968,00
1f)	Práce při překročení rozsahu - Technic- ká podpora SW cena za 1 hod	500,00	105,00	605,00
1f)	Pořízení licence PM a zřízení přístupu	27 900,00	5 859,00	33 759,00
1f)	Pořízení licence BPM a zřízení přístupu	9 900,00	2 079,00	11 979,00
1f)	Pořízení licence MBO a zřízení přístupu	9 900,00	2 079,00	11 979,00

Pozn.: Nulová cena položky 1b) znamená, že daná položka je zahrnuta v ceně položky 1a).