**P ř í l o h a**

**k usnesení Rady městské části Praha 4 č. 21R-1009/2014 ze dne 28. 7. 2014**

-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Smlouva o podpoře č. ……………….**

(dále jen „**Smlouva**“) uzavřená podle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, níže uvedeného dne, měsíce a roku a dle usnesení Rady městské části Praha 4 č.21R-1009/2014 ze dne 28.7.2014 mezi smluvními stranami:

1. Smluvní strany
2. Objednatel:

|  |  |
| --- | --- |
| Organizace | městská část Praha 4 |
| Se sídlem | Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4 - Krč |
| IČ | 00063584 |
| Zastoupená | Pavlem Caldrem, starostou městské části Praha 4 |
| Bankovní spojení | Česká spořitelna a.s |
| Číslo účtu | 27-2000832359/0800 |

1. **Zhotovitel**:

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma | ICZ a.s. |
| Sídlo společnosti | Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4 - Nusle |
| IČ | 25145444 |
| DIČ | CZ699000372 |
| ID datové schránky | 3teehfh |
| Zapsaná | V obchodním rejstříku MS v Praze oddíl B, vložka 4840 |
| E-mail | marketing@i.cz |
| Zastoupená | Ing. Jiřím Votrubou, na základě plné moci |
| Bankovní spojení | 2109164825/2700, vedený u UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. |

1. Předmět smlouvy
2. Předmětem Smlouvy je podpora Aplikací specifikovaných v příloze č.1 této Smlouvy a všech dalších vývojových úprav těchto systémů dodaných Zhotovitelem a provozovaných Objednatelem.
3. Podpora Aplikací se týká podpory při instalaci, reinstalaci, obsluze, provozu a údržbě a zahrnuje i dodávku maintenance. Zhotovitel se zavazuje, že bude odstraňovat zjištěné a nahlášené problémy u těchto systémů a samostatně nebo v součinnosti s Objednatelem bude přijímat veškerá nezbytná opatření k zajištění bezproblémového provozu systému.
4. Podpora Aplikací bude poskytována Zhotovitelem za podmínek uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
5. Bude-li výsledkem provádění předmětu smlouvy služba, na kterou se vztahuje autorský zákon, poskytuje tímto Zhotovitel Objednateli nevýlučné, omezené, nepřevoditelné oprávnění na užití výsledku služby v rámci interních potřeb Objednatele na území České republiky (nevýhradní licence), a to pro neomezený počet uživatelů po maximální dobu stanovenou autorským zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
6. Povinnosti Zhotovitele
7. Povinnosti Zhotovitele se týkají podpory aplikací produktů uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy.
8. Pracovníci Zhotovitele realizují podporu dle bodu II.3. v pracovních dnech tak, že pro problém nahlášený a kategorizovaný pracovníky Objednatele určí termín řešení v souladu s ustanoveními uvedenými v příloze č. 2 této Smlouvy.
9. Pokud nastane souběh požadavku s vysokou prioritou s požadavky se střední prioritou (resp. s nízkou prioritou), má řešení požadavku s vysokou prioritou přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků se střední a nízkou prioritou je automaticky prodloužena o dobu řešení požadavku s vysokou prioritou.
10. Zhotovitel není v prodlení s plněním dle této Smlouvy, pokud Zhotovitel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla. Zhotovitel je povinen vyvinout maximální úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, potřebné k tomu, aby zajistil potřebnou součinnost třetí strany.
11. Pokud třetí strana dle předchozího odstavce poskytne potřebnou součinnost, je Zhotovitel povinen postupovat takovým způsobem, aby odstranil co nejdříve všechny dříve nahlášené problémy bez dalšího neodůvodněného prodlení.
12. Všechny požadavky na novou funkcionalitu systémů nebo nové úpravy dosavadní funkcionality budou zadávány do systému s prioritou kategorie „Nízká“ a provedeny za úplatu dle platného ceníku služeb Zhotovitele specifikovaného v příloze č. 3 této Smlouvy.
13. V případě nedodržení termínů, stanovených touto Smlouvou nebo stanovených Zhotovitelem pro řešení nahlášeného problému ze strany Objednatele, které nebylo prokazatelně způsobeno nebo ovlivněno Objednatelem, je Objednatel oprávněn měsíčně fakturovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny měsíční podpory stanovené dle čl. 6 této smlouvy za každý den prodlení. Maximální výše smluvní pokuty, kterou je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat je stanovena na 10% z celkové částky podpory dle této Smlouvy.
14. Povinnosti Objednatele
15. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost pro realizaci podpory a bude spolupracovat s Zhotovitelem na detailním a podrobném popisu problému tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
16. Při řešení problémů podle této smlouvy jmenuje Objednatel pracovníky uvedené v příloze č. 4 této Smlouvy. Případné změny pracovníků, kteří mohou požadovat řešení technických a softwarových problémů, jsou účinné od okamžiku doručení písemného oznámení Objednatele Zhotoviteli.
17. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli ke splnění předmětu této smlouvy tuto součinnost:
18. zajistit zpřístupnění počítačového programu (aplikací uvedených v Příloze č.1 této Smlouvy) formou vzdáleného připojení Zhotoviteli
19. v požadavcích poskytovat Zhotoviteli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele
20. poskytovat Zhotoviteli potřebný přístup k místu užívání počítačového programu, který Zhotovitel bude potřebovat ke splnění svých závazků
21. na potřebnou dobu zajistit Zhotoviteli spolupráci zaměstanců Objednatele podle povahy požadavku
22. na potřebnou dobu zajistit Zhotoviteli přístup k licenčním počítačovým programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na podporu
23. při provádění podpory na místě odpovědní pracovníci Objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti
24. pravidelně zálohovat data a konfiguraci počítačového programu; pokud Zhotovitel doporučí při řešení složitého problému zálohu dat, je Objednatel povinen zabezpečit si předem odpovídající zálohu nezbytných dat a zabránit tak jejich poškození (resp. zničení)
25. zajistit správu základní technologické infrastruktury včetně hardware, základního software a databáze
26. Místo plnění
27. Místem plnění podpory ve formě reinstalací, obnovy počítačového programu a profylaxe je sídlo Objednatele. Ostatní služby budou poskytnuty v sídle Zhotovitele.
28. Cena podpory a platební podmínky
29. Dohodnutá cena za podporu jednoho kalendářního měsíce činí 32.000,- Kč bez DPH (slovy třicetdva tisíce Korun českých bez DPH).
30. Případné práce nad uvedený rozsah předmětu plnění budou hrazeny samostatně dle platného ceníku služeb Zhotovitele specifikovaného v příloze č. 3 této Smlouvy.
31. Cena je stanovena dohodou smluvních stran.
32. Cena bude zvýšena o daň z přidané hodnoty (DPH). Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 zák. č. 89/2012 občanského zákoníku.
33. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnutou měsíční cenu podpory ve výši 32.000,- Kč bez DPH (slovy třicetdva tisíce Korun českých bez DPH) a příslušnou DPH na základě řádně vystavené a doručené faktury Zhotovitele. Fakturu (daňový doklad) vystaví Zhotovitel vždy zpětně na konci každého kalendářního měsíce, ve kterém byla služba podpory Objednateli poskytována. Faktura Zhotovitele je splatná do 14 (čtrnácti) dnů od jejího doručení na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. V případě ukončení podpory v průběhu kalendářního měsíce uhradí Objednatel Zhotoviteli za takovýto kalendářní měsíc poměrnou část za poskytnutou podporu.
34. Veškeré platby dle této smlouvy bude Objednatel hradit bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele uvedený v úvodní části této smlouvy. Povinnost Objednatele plnit řádně a včas je splněna připsáním fakturované částky na účet Zhotovitele.
35. Faktura vystavená na základě této smlouvy musí obsahovat údaje v souladu s platnými právními předpisy České republiky.
36. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 (slovy pět) dnů od jejího obdržení Zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
37. Objednatel se zavazuje uhradit Zhotoviteli úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktury. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody.
38. Zhotovitel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a Objednatel vyzve Zhotovitele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si Objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
39. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany Objednatele na základě této smlouvy bude o zhotoviteli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že zhotovitel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má Objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížit všechny platby Zhotoviteli uskutečňované na základě této Smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto Zhotoviteli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám Objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.
40. Ochrana informací
41. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy:
42. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“)
43. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany
44. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat 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.
45. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. např. 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 přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
46. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
47. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
48. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana
49. měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací
50. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany
51. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem
52. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost trvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
53. Objednatel prohlašuje, že pokud budou v rámci poskytovaných služeb shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením poskytováním služeb potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
54. Závěrečná ustanovení
55. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností od 1.8.2014 do 30.11.2014.
56. Trvání této Smlouvy lze ukončit písemnou výpovědí jedné ze smluvních stran bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 14 (čtrnáct) dní, která počne běžet ode dne prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě ukončení této Smlouvy výpovědí vzniká Objednateli nárok na vrácení nevyčerpané alikvotní části uhrazené ceny dle této Smlouvy.
57. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od Smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší Smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této Smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této Smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě 30 (slovy třiceti) dnů.
58. Podpora nezahrnuje následně uvedené případy a Zhotovitel nebude v rámci podpory odstraňovat vady, které vzniknou v důsledku následujících příčin:
59. tím, že Objednatel nedodržoval odpovídající prostředí pro provoz dodávek v místě užívání v souladu s písemnými a technickými podmínkami uvedenými v dokumentaci poskytnuté Objednatel na základě předávacích protokolů
60. tím, že Objednatel nereagoval na hlášení systému nebo neohlásil Zhotoviteli chybová hlášení systému, poruchy systému nebo špatnou funkci systému, na němž je provozován předmět Smlouvy
61. změnou, modifikací nebo údržbou předmětu Smlouvy, jakoukoli jinou stranou než Zhotovitelem nebo bez jejich předchozího písemného souhlasu
62. přenosem nebo přemístěním produktů s výjimkou případů, kdy toto bylo provedeno Zhotovitele nebo podle jeho instrukcí
63. vady způsobené v důsledku vyšší moci jako je např. požár, výbuch, záplava, vítr, výboj statické energie způsobené bleskem, apod.

Zhotovitel zajistí bezodkladné odstranění těchto vad za úplatu na základě svého platného ceníku služeb a samostatné objednávky Objednatele.

1. Veškeré další požadavky Objednatele na software, dokumentaci, a dodatečné služby nad rámec této smlouvy budou řešeny samostatnými objednávkami Objednatele..
2. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, přičemž Objednatel i Zhotovitel obdrží jedno vyhotovení.
3. Tato Smlouva může být měněna či doplňována pouze očíslovanými dodatky, opatřenými podpisy zástupců obou stran.
4. Vzájemné vztahy, neupravené touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1. Specifikace Aplikací

Příloha č. 2. Specifikace podpory

Příloha č. 3. Ceník služeb

Příloha č. 4. Určení pracovníci Objednatele

Příloha Plná moc Ing. Jiřího Votruby

V Praze dne: V Praze dne:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Za Objednatele Za Zhotovitele

Pavel Caldr, starosta Ing. Jiří Votruba, na základě plné moci

Příloha č. 1.

Specifikace Aplikací

Podpora je poskytována pro systém e-spis s následujícími moduly:

* Modul Spisová služba
* Modul elektronické podatelny datových zpráv
* Modul elektronického podpisu
* Modul důvěryhodnosti
* Modul konverze do výstupního formátu
* Modul skenování a tisku čárových kódů
* Modul elektronické podatelny e-mailových zpráv
* Modul eDesky

Příloha č. 2.

Specifikace podpory

**Maintenance**

Maintenance zahrnuje poskytnutí:

* nových verzí počítačového programu včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),
* meziverzí či hotfix počítačového programu s přehledem úprav.

Maintenance je poskytována prostřednictvím stránek produktové podpory **HelpDesk** registrovaným pracovníkům Objednatele.

Součástí Maintenance není implementace shora uvedených verzí, meziverzí a hotfix.

**Support**

Podpora dle této smlouvy zahrnuje následující plnění Zhotovitele:

1. Poskytnutí činností Zhotovitele:
* řešení problémů s provozem systému e-spis
* instalace nových verzí, meziverzí či hotfix
* obnova systému po havárii na základě Objednatelem předaných záloh
* používání telefonické podpory formou **Hotline**

a to v rozsahu maximálně 8 (osmi) pracovních hodin měsíčně pro Objednatele. Nevyčerpané hodiny lze převádět do dalšího měsíce. Služby poskytnuté nad tento rozsah budou fakturovány měsíčně dle platného ceníku Zhotovitele.

Uvedené činnosti budou poskytovány:

* osobní přítomností pracovníků Zhotovitele v sídle Objednatele
* vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalován systém e-spis
* telefonickou konzultací

Služba je Objednateli poskytována prostřednictvím systému **HelpDesk** Zhotovitele.

1. Poskytnutí pohotovosti v pracovních dnech dle priorit jednotlivých požadavků uvedených v následující tabulce. V rámci poskytnutí pohotovosti bude Zhotovitel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů nezbytných pro plnění dle bodu 1 této přílohy:
* volných kapacit odborných pracovníků,
* HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

Tabulka priorit (dle jednotlivých kategorií):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Priorita | Charakteristika problému | Reakční doba |
| Vysoká | systém e-spis nelze spustit nebo dochází ke ztrátě dat, nebo systém e-spis lze spustit, ale nefunguje některá z klíčových funkcí a neexistuje dočasné náhradní řešenínebo existují zásadní problémy s výkonem klíčových funkcí systému e-spis | 4 pracovní hodiny v pracovních dnech  |
| Střední | nefunguje některá z méně důležitých funkcí systému e-spisproblémy s výkonem u důležitých funkcí systému e-spis | 24 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin |
| Nízká | ostatní problémy | 40 pracovních hodin v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00 hodin |

Za vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu priority problému na menší.

Pro konzultace k používání systému e-spis či řešení naléhavých problémů může být současně využita Hotline. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin.

Příloha č. 3.

Ceník služeb

V případě realizace požadavků Objednatele na podporu nad rámec hodin uvedených v příloze č. 2 této Smlouvy budou tyto požadavky fakturovány Objednateli Zhotovitelem dle níže uvedeného ceníku služeb:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Činnost | Jednotka práce | Jednotková sazba bez DPH |
| Analýza | hodina | 2.100,- Kč |
| Implementace | hodina | 2.100,- Kč |
| Konfigurace | hodina | 2.100,- Kč |
| Systémová podpora | hodina | 2.100,- Kč |
| Školení | hodina | 2.100,- Kč |
| Aplikační (metodická) podpora | hodina | 2.100,- Kč |

Příloha č. 4.

Určení pracovníci Objednatele

Pracovníci Objednatele, kteří mohou požadovat po Zhotoviteli řešení softwarových problémů:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Jméno | Příjmení | Telefonní číslo | e-mail | oddělení |
| Tomáš  | Rosa | 261192389 | tomas.rosa@praha4.cz | OHOS |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |