



SMLOUVA o servisní a technické podpoře

Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP

uzavřená dle ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku v platném znění

Smluvní strany

Poskytovatel: **AG COM, a.s.**

se sídlem : Náměstí Míru 22, Smiřice, 503 03
kontaktní adresa : Náměstí Míru 22, Smiřice, 503 03
zastoupený : Ing. Josefem Středou
předsedou představenstva
IČ : 47452081
DIČ : CZ47452081
kontaktní tel. : 495 405 911
kontaktní fax : 495 421 108
bankovní spojení : Raiffeisenbank a.s., Hradec Králové
číslo účtu : 3003008001/5500
Společnost zapsána dne 6. 8. 1992 do obchodního rejstříku u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl B, vložka 2250

a

Příjemce: **Město Kostelec nad Orlicí**

se sídlem: Palackého náměstí 38, 517 41 Kostelec nad Orlicí
zastoupený: Ing. Jiřím Bartošem, starostou města
IČ: 00274968
DIČ: CZ00274968
bank. spojení: Česká spořitelna a.s.
číslo účtu: 27-1240074329/0800

(dále označovány společně jako „Strany“).

Článek I Základní ustanovení

1. Předmětem této smlouvy je úprava pravidel pro poskytování služeb servisního a technického charakteru k dodávce služeb poskytovaných na základě smlouvy o dílo

Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP

(dále jen jako smlouva o dílo), tj. zajištění maintenance na prvky řešení po dobu udržitelnosti, zajištění legislativního upgrade a distribuce v ceně technické podpory na dodávaný SW, způsob uplatnění záruky.

2. Strany se v souladu s ustanovením § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů („obchodní zákoník“) dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících se bude řídit příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

3. Strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví Smlouvy jsou ke dni uzavření Smlouvy pravdivé. Strany se zavazují, že jakékoliv změny těchto údajů oznámí bez prodlení druhé Straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto Smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

4. Poskytovatel prohlašuje, že má v době uzavření Smlouvy platné všechny atesty potřebné dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, v platném znění. Zároveň se Poskytovatel zavazuje, že po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy bude udržovat tyto atesty v platnosti. Kopie certifikátů jednotlivých potřebných atestů předá Poskytovatel Příjemci v případě, že si je Nabyvatel u Příjemce vyžádá.

5. Předmět technické podpory, jakož i návrh, vývoj a testování provádí Poskytovatel dle systému managementu jakosti ISO 9001:2008.

6. Poskytovatel prohlašuje, že je v souladu s § 12 zákona č. 121/2000 Sb. o právu autorském, oprávněn vykonávat majetková autorská práva k AIS anebo že je z jiného právního důvodu oprávněn poskytovat plnění podle této Smlouvy.

7. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

a/ Osoby oprávněné k jednání ve smluvních vztazích:

za Poskytovatele: Ing. Josef Středa, předseda představenstva

b/ Osoby oprávněné k jednání ve věcech technických a provozních:

za Poskytovatele: Jana Cejnarová, manažer helpdesku

8. Servisní podporu bude Poskytovatel realizovat prostřednictvím subdodavatele VERA, spol. s r.o. (část spisové služby a vnitřní integrace)

Článek II

Stránka 2 z 15

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj
Operační program: IOP – Integrovaný operační program
Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Cíl podpory: Konvergence

Výklad pojmů

„Bezodkladně“

do tří pracovních dnů, nevyplývá – li z kontextu lhůta kratší

„Závada“

odchylka v kvalitě, rozsahu a parametrech díla stanovených touto smlouvou a obecně závaznými právními a technickými předpisy

„Nedodělek“

nedokončené práce a neúplné dodávky oproti rozsahu díla stanovenému smlouvou

„Vada“

Jakákoliv prokazatelná vada na Díle, která se projeví selháním – odlišným chováním oproti průvodní dokumentaci řešení.

„Problém“

Dysfunkce hardware, operačního systému, dodaných aplikací nebo agendového informačního systému na zařízení příjemce.

„Doba odezvy“

Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne od nahlášení problému do zahájení servisního zásahu, pokud není v konkrétním případě po dohodě s příjemcem stanoveno jinak.

„Zahájení servisního zásahu“

Zahájením servisního zásahu se rozumí okamžik, kdy se servisní specialista Poskytovatele dostaví na místo řešení problému. V případě vyřešení nahlášeného problému po telefonu nebo přes vzdálené připojení se za zahájení servisního zásahu považuje počátek telefonické konzultace servisního specialisty Poskytovatele s příslušným pracovníkem příjemce, případně okamžik vzdáleného připojení do operačního systému počítače.

„Základní časové pokrytí“

Základním časovým pokrytím se rozumí denní doba od 7:00 do 19:00, pondělí až pátek, pokud některý z těchto dnů není státním svátkem České republiky nebo uznaným dnem pracovního volna. Pracovním dnem se v rámci základního pokrytí rozumí i sobota a neděle, pokud na ně byla nařízením přesunuta pracovní doba z jiného pracovního dne.

„Rozšířené časové pokrytí“

Rozšířeným časovým pokrytím se rozumí doba, která jakkoliv rozšiřuje základní časové pokrytí, a to až po nepřetržité časové pokrytí 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.

„Agendový informační systém“

Modulární počítačový systém Poskytovatele ve verzi aktuální ke dni podpisu Smlouvy, který tvoří jádro systému, finanční, majetkové, správní a organizační podsystémy - počítačové programy

(moduly) specifikované v zadávací dokumentaci. Pojem v sobě zahrnuje též hmotné předměty, v nichž jsou počítačové programy vyjádřeny (instalační média) a dokumentaci. Skladbu modulů je možné po dobu trvání Smlouvy měnit podle potřeb Nabyvatele, tyto skutečnosti jsou specifikovány vždy v dodatku Smlouvy.

„Aktualizovaná verze“

Poslední verze AIS určená Poskytovatelem k distribuci.

„Podporované verze“

Poslední dvě po sobě následující verze AIS (t.j. Aktualizovaná verze a předcházející). Verzí se pro účely této Smlouvy rozumí upgrade AIS, který je označován číslem ve formátu X.Y. Poslední verze je vyjádřena číslem uvedeným na pozici „Y“.

„Testovací prostředí“

Samostatná instalace AIS u Příjemce určená výhradně pro účely ověření funkcionality, případně ověření jiných vlastností AIS v rozsahu dle dohody s Poskytovatelem. Tato instalace není určena pro „živé“ užívání AIS v provozu Příjemce.

„Dokumentace“

Uživatelské a instalační příručky poskytované Příjemci, dostupné v elektronické podobě obsahující návod k užívání AIS.

„Technická podpora“

Činnosti Poskytovatele poskytované Příjemci v rozsahu podle této Smlouvy po provozování a předání AIS a HW.

„HelpDesk“

Komplex služeb, poskytujících poradenství s využitím všech dostupných komunikačních prostředků, prostřednictvím specializované aplikace HelpDesk portál, elektronické pošty, telefonu (dále služba Hotline), faxu, pošty nebo osobním doručením, realizovaných na bázi komunikace mezi Poskytovatelem a Příjemcem, a to ve vazbě na Garantovanou úroveň servisních služeb (SLA) pouze pro osoby Příjemce, které úspěšně absolvovaly Školení organizované Poskytovatelem.

„Hotline“

Služba pro telefonickou podporu při řešení požadavků Příjemce souvisejících s provozem a funkcí AIS. Veškeré úkony v rámci této služby jsou zaznamenány v evidenci služby HelpDesk portál. Tato služba je dostupná v Pracovní době.

„Chyba“

Stav, kdy AIS nebo HW dodaný Poskytovatelem vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s poskytnutou Dokumentací nebo funkcí uvedenou výrobcem, a to včetně Seznamu změn k aktualizacím AIS (t.j. stav, kdy po provedení aktualizace AIS taková aktualizace neodpovídá příslušné Dokumentaci včetně Seznamu změn).

„Pracovní doba“

Doba v pracovní dny od 7 hodin do 19 hodin.

„Člověkodén“

Znamená čas odpovídající práci jedné osoby po dobu jednoho pracovního dne.

„SLA“

Dohoda mezi stranami, která definuje charakter služeb, odpovědnosti, záruky a také požadovanou míru splnění požadavků na služby.

„Základní služby“

Základními službami se rozumí služby v ceně měsíčního paušálu za servisní a technickou podporu.

Jsou jimi:

Vstupní školení	Školením se rozumí souvislý výklad problematiky nebo její ucelené části řízený školitelem a demonstrováný na zkušebním příkladu. Struktura a náplň školení je předem stanovena pro každý podsystém. Každý typ školení má podle náročnosti a místních podmínek doporučen optimální počet školených osob. Součástí školení je praktický trénink školených činností na zkušebním příkladu.
„Rozdílové školení“	Rozdílové školení může být vysáno mimořádně v souvislosti: • s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti; • se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů. Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému. Rozdílové školení je obvykle prováděno hromadně formou přednášky. Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.
„Distanční rozdílové školení“	Distanční rozdílové školení může být vysáno mimořádně v souvislosti: • s vydáním nové verze podsystému, která má zásadní změny ve funkčnosti; • se zákonnými změnami, které přinášejí změny pracovních postupů. Předpokládá se, že účastník je rutinním uživatelem předchozí verze podsystému. Rozdílové školení je obvykle prováděno distančně, formou virtuální prezentace příslušných změn, s možností zpětné vazby od uživatele ke školiteli.

	Náplň a doba trvání tohoto školení je individuální.
Konzultace	Konzultace je poskytování odpovědí na dotazy zákazníka a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním podsystémů AIS • konzultace před zahájením provozu podsystému (např. konzultace k postupu zavádění) • konzultace během provozu podsystému (např. doplňující funkce, nadstavby, pomoc s obtížnějšími situacemi,...) Konzultace obvykle navazují na školení, doplňují a prohlubují znalosti uživatele.
Telefonická konzultace	Poskytování odpovědí na dotazy Příjemce a koncepční pomoc v souvislosti s užíváním agend AIS prováděná telefonickou formou mezi Proškolenou osobou Příjemce a Poskytovatelem a to nad rámec Hotline po předchozím upozornění Poskytovatele.

Akreditované školení	Akreditované školení je akreditovaný vzdělávací program průběžného vzdělávání dle ustanovení § 31 odst. 5 zák. č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Forma a obsah školení je akreditována Ministerstvem vnitra České republiky. Lektoři akreditovaných školení jsou pro odbornou oblast jmenováni taktéž Ministerstvem vnitra České republiky.
Vzdálený přístup	Servisní zásah provedený připojením z pracoviště Poskytovatele do informačního systému („IS“) Příjemce prostřednictvím vzdálené plochy. Takto lze provést • servisní zásah systémového technika, • analýzu situace a následnou odpověď na dotaz nebo telefonickou konzultaci konzultantem nebo metodikem, • detekci chyby v datech a její nápravu zaměstnancem Poskytovatele, • resp. jiné operace vyžádané Příjemcem nebo nabídnuté Poskytovatelem a Příjemcem schválené. Vzdálený přístup je prováděn za zachování plné bezpečnosti IS Příjemce.
Analýza	Analýza požadavků, procesů a potřeb uživatele. Stanovení cílů a prostředků k jejich dosažení, definice vazeb uvnitř i vně systému a způsoby jejich zajištění. Návrh funkcí pracovních postupů a způsobů použití funkcí a výsledků AIS. V závislosti na rozsahu analyzované oblasti může být součástí také etapové zavádění AIS, přesný harmonogram práce, stanovení kontrolních mechanismů a určení milníků v Projektu realizace.

Poradenská metodická pomoc	Poradenská a metodická pomoc spočívá v poskytování odborných rad a informací souvisejících s legislativou a se správnými metodickými pracovními postupy. Jedná se o tvorbu analýz a koncepčních dokumentů z různých odborných oblastí, tvorbu interních normativních aktů (řád spisové služby, směrnice tajemníka pro různé oblasti, atd.). Dále se jedná o kvalifikované odborné konzultace, které se týkají optimálního uspořádání činností u Příjemce pro efektivní využívání softwarových nástrojů v souladu s legislativními předpisy pro dané odborné oblasti.
Instalace	Implementace AIS či jiného software do hardware, jeho správné nastavení, zadání a nastavení parametrů, vytvoření datových struktur a uvedení do provozuschopného stavu.
Pohotovost systémového technika	Zajištění služby systémového technika v mimopracovní dobu, případně dny pracovního volna a klidu. Dostupnost systémového technika pro zaměstnance Příjemce je zajištěna předáním telefonního čísla, e-mail adresy nebo jiného odkazu tak, aby doba odezvy prvního kontaktu nepřesáhla 20 minut. V rámci této služby je zahrnuta pohotovost a čas strávený řešením dotazu nebo požadavku maximálně do času 15 minut.
Preventivní systémová údržba (profylaxe)	Provedení preventivní kontroly systému, databázových tabulek, systémových vazeb, dat v nich, kontrola a čištění systémových a aplikačních logů a jednoduché opravy a nastavení systému zajišťující optimální chod „Informačního systému Příjemce“ v rozsahu max. 4 hodin. Profylaxe je prováděna zásahem systémového technika Poskytovatele na pracovišti Příjemce nebo vzdáleným přístupem.

Článek III Platnost smlouvy a její předmět

1. Tato smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na dobu do uplynutí doby udržitelnosti tj. 5 let od realizace díla dle smlouvy o dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP.
2. Poskytovatel se zavazuje podle této smlouvy zajistit pro Příjemce po dobu udržitelnosti projektu, tj. po dobu 5ti let od zhotovení díla dle smlouvy o dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP záruční a popř. mimozáruční servisní služby a další servisní služby spočívající v metodické a technické podpoře, hotline, help desk, update, upgrade s cílem operativního odstranění problému, a to formou vzdálené správy nebo osobně na místě u Příjemce. Příjemce se zavazuje sjednaný rozsah činnosti dle této smlouvy od Poskytovatele převzít a zaplatit.
3. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Příjemce za účelem ověření funkcionality AIS, případně jiných vlastností provedl instalaci AIS do Testovacího prostředí a provozoval AIS dle zadávací dokumentace.

Stránka 7 z 15

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj
 Operační program: IOP – Integrovaný operační program
 Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě
 Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě
 Cíl podpory: Konvergence

4. Příjemce se zavazuje zaplatit Poskytovateli za služby poskytované v rozsahu stanoveném touto Smlouvou dohodnutou cenu.

Článek IV Termín

1. Technická podpora bude poskytována ode dne následujícího po podpisu Akceptačního protokolu dle ustanovení Smlouvy o dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP.

Článek V Práva a povinnosti Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje:

- a) Poskytovat servisní podporu - zajistit maintenance na prvky řešení a zajistit technickou podporu na provoz dle čl. II. na dodávku dle Smlouvy o dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP po dobu udržitelnosti.
- b) zajišťovat servisní podporu na dodané vybavení
- c) garantovat technickou podporu Podporovaných verzí modulů AIS
- d) v případě významné změny uživatelského ovládání AIS při přechodu na nové verze provést výškolení zaměstnanců Příjemce
- e) veškeré získané informace používat výhradně pro účely plnění této Smlouvy,
- f) vést záznamy o provedené práci formou Servisních listů vystavených po realizaci práce; Servisní listy budou potvrzeny oprávněnou osobou Příjemce, za pracovní protokol se považuje Příjemcem podepsaný Servisní list
- g) k dodání Legislativní úpravy AIS. V případě nedodržení tohoto závazku může Příjemce účtovat smluvní pokutu dle čl. XI bodu 2.

Poskytovatel má právo vyžadovat součinnost Příjemce při řešení předmětu této Smlouvy.

Článek VI Práva a povinnosti Příjemce

1. Příjemce se zavazuje:

- a) zajistit předání dokumentace, informací, dat nezbytných k plnění předmětu Smlouvy,
- b) umožnit zaměstnancům Poskytovatele vstup na pracoviště Příjemce v individuálně předem sjednaných termínech,

Stránka 8 z 15

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj
Operační program: IOP – Integrovaný operační program
Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Cíl podpory: Konvergence

- c) poskytnout Poskytovateli součinnost při instalaci AIS,
- d) zajistit přítomnost pověřených osob Příjemcem, pokud je to vyžadováno Poskytovatelem, pokud je to nezbytné k plnění předmětu Smlouvy,
- e) určit osobu, která bude zajišťovat chod AIS jako jeho správce, případně správce jednotlivých podsystémů,
- f) instalovat Aktualizované verze,
- g) poskytovat Poskytovateli další potřebnou součinnost při plnění této Smlouvy.
- h) v nezbytném rozsahu předávat Poskytovateli věci a informace, které Poskytovatel potřebuje ke splnění svých závazků ze Smlouvy a to v předem dohodnutých termínech.

Článek VII Řešení vzniklých Chyb a připomínek

- Poskytovatel se zavazuje vykonávat pro příjemce po dobu udržitelnosti projektu (tj. 5 let od realizace díla dle smlouvy na projekt „Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP“) metodickou a technickou podporu, servis, hot-line a další formy podpory spočívající v operativním odstranění problému, např. havárie, nefunkčnosti, částečné nefunkčnosti, a to podle charakteru problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě u zadavatele nebo jinou formou odborné pomoci směřující k vysvětlení odborných záležitostí a k odstranění problému. Všechny formy podpory budou poskytovány v pracovní době.
- Připomínky a Chyby je Příjemce povinen prokazatelně uplatňovat prostřednictvím služby HelpDesk s uvedením závažnosti problému, popisu Chyby a kdy a za jakých okolností se Chyba vyskytla, popisu předchozích kroků a ostatních vstupů. Příjemce dále uvede požadavek na odstranění Chyby nebo řešení připomínky. Doba zahájení řešení vedoucí k odstranění Chyby a způsob řešení jsou určeny podle závažnosti Chyby podle tabulky níže:

Závažnost Chyby	Definice závažnosti Chyby	Doba odezvy (od nahlášení)	Řešení
A	Provoz systému je zcela zastaven. Důležitá funkce systému je narušena – hrozí škoda.	4 hodiny v rámci pracovní doby	a
B	Provoz je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu ve formě náhradního řešení problému - „jiná cesta“.	24 hodin v rámci pracovní doby	a, b

C	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem.	5 dní	a, b,
D	Námět na rozvoj IS	10 pracovních dnů	b, c,

3. Řešením se ve smyslu této Smlouvy rozumí:

- Odstranění Chyby nebo lokalizace jiné závady mimo vliv Poskytovatele. Opravy Chyb AIS bude provádět Poskytovatel do Aktualizované verze,
- Poskytnutí přijatelného náhradního řešení problému,
- Poskytnutí informace o akceptování/neakceptování námětu k zapracování do budoucích verzí.

4. V případě vady kategorie A a B zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

5. Poskytovatel řeší nahlášené Chyby a připomínky dle priorit dohodnutých mezi oprávněnými osobami a podle závažnosti Chyby stanovené v bodě 2 tohoto článku. Závažnost Chyby nahlášená Příjemcem může být Poskytovatelem změněna, pokud se ukáže, že původní posouzení závažnosti neodpovídalo její povaze. Poskytovatel má výhradní právo stanovit, zda mají být náměty na rozvoj AIS zahrnuty do nových verzí AIS.

6. Doba zahájení řešení znamená časový úsek od nahlášení Chyby do okamžiku, ve kterém Poskytovatel zahájil činnosti směřující k nalezení a poskytnutí řešení Příjemci podle bodu 2 tohoto článku.

7. Chyby způsobené Příjemcem (a to včetně Chyb oznámených během záruční doby) bude Poskytovatel odstraňovat na náklady Příjemce.

8. Poskytovatel se zavazuje zahájit řešení vedoucí k odstranění Chyby ve lhůtách podle tabulky uvedené v bodě 2 tohoto článku.

9. Míra plnění SLA se měří pololetně, vyjadřuje poměr Chyb dané závažnosti, u nichž byla dodržena doba zahájení řešení (v souladu s předchozím bodem), vůči všem nahlášeným Chybám dané závažnosti a stanovuje základ pro výpočet případné sankce.

Článek VIII Školení a Konzultace

1. Poskytovatel v rámci ceny za technickou podporu dle této smlouvy poskytne příjemci základní služby spočívající ve vstupním školení, rozdílovým školením a distančním rozdílovým školením.

2. Nad rámec školení popsaných v odst. 1 je v ceně plnění dle této smlouvy dále 1 libovolné školení, a to na každých 6 měsíců v roce.

Stránka 10 z 15

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj
 Operační program: IOP – Integrovaný operační program
 Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě
 Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě
 Cíl podpory: Konvergence

3. V případě žádosti ze strany příjemce o další školení nad rozsah stanovený v této smlouvě, je poskytovatel povinen příjemci poskytnout další školení, a to za částku ve výši 1 500 Kč (slovy: jedentisícpětset korun českých) za 1 hodinu školení.

4. Rozsah konzultací (osobních, telefonických, emailových) v ceně plnění této smlouvy činí 3 člověkodny za jeden kalendářní rok.

5. V případě vyžádání dalších konzultací za strany příjemce, bude činit sazba poskytovatele za každou 1 hodinu konzultace činit částku ve výši 1 600 Kč (slovy: jedentisícšestset korun českých).

Článek IX Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování technické podpory v rozsahu uvedeném v Čl. III bod 2 této Smlouvy, je stanovena dohodou Stran v celkové výši:

Technická podpora - rekapitulace	cena TP ročně (bez DPH)	DPH 20%	cena TP ročně (vč. DPH)
Technická podpora	108 713,00 Kč	21 742,60 Kč	130 455,60 Kč
Technická podpora PO zřizovatele	0,00 Kč	0,00 Kč	0,00 Kč
Technická podpora pro obce ve spádové oblasti	10 000,00 Kč	2 000,00 Kč	12 000,00 Kč
Legislativní upgrade	71 247,00 Kč	14 249,40 Kč	85 496,40 Kč
Celkem	189 960,00 Kč	37 992,00 Kč	227 952,00 Kč

2. Tato částka je splatná jednou ročně na začátku každého kalendářního roku a to na základě daňových dokladů vystavovaných vždy do 15. dne prvního měsíce kalendářního roku. Dnem zdanitelného plnění je den vystavení daňového dokladu.

3. Cena za technickou podporu bude účtována od prvního dne měsíce následujícího po předání díla dle smlouvy o dílo.

4. Daňové doklady budou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení a uhrazeny bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele uvedeného v záhlaví faktury.

5. Ceny spojené s plněním předmětu této Smlouvy jsou smluvní v souladu se zákonem č. 526/90 Sb. o cenách, v platném znění. V případě změny zákonné sazby DPH bude cena navýšena o částku, odpovídající výši sazby DPH stanovené zákonem.
6. Případné další změny cen Poskytovatele musí být ujednány formou písemného Dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Stranami.
7. Cena za poskytnutí objednaných Nadstandardních služeb dle článku VIII bude účtována podle ceníku Poskytovatele platného v době poskytnutí služeb. Fakturována bude podle skutečně provedené práce na základě Servisního listu případně Předávacího protokolu potvrzeného Příjemcem, pokud se obě Strany nedohodnou jinak. Dnem zdanitelného plnění je den poskytnutí služby.
8. Cena uvedená v bodě 1 tohoto článku, může být Poskytovatelem v každém roce platnosti této Smlouvy upravována v souladu s oficiální mírou inflace definovanou Českým statistickým úřadem.
9. Účetní doklady (faktury) budou obsahovat identifikaci projektu (Název projektu Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP a číslo projektu) a údaj, že projekt je spolufinancován z ERDF, IOP.

Článek X

Cena za vícepráce při změnách

V případě nutnosti sjednat si více práce v případech nepředvídaných v zadávací dokumentaci pro projekt Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP poskytovaných na základě této smlouvy a smlouvy o dílo, poskytovatel tyto dodatečné vícepráce při změnách nebo doplnění dodaného řešení bude poskytovat v hodinové sazbě v Kč: 1 900 Kč bez DPH

Článek XI

Záruka za jakost, odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Příjemci záruku po dobu udržitelnosti celého projektu, tj. pět let od realizace projektu dle smlouvy dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP spočívající v operativním odstranění problému formou vzdálené správy nebo osobně na místě Příjemce. Formy podpory budou poskytovány v pracovní době.
2. Zárukou se rozumí, že Poskytovatel bude odstraňovat Chyby, které mu byly řádně oznámeny během trvání záruční doby bez nároku na další úplatu (tím není dotčeno ustanovení bodu 3 níže).
3. Záruční doba počíná běžet ode dne předání díla či poskytnutí služeb.

4. Poskytovatel neodpovídá za ušlý zisk a ztráty Příjemce ani za jinou škodu vzniklou Příjemci nesprávným zadáním ze strany Příjemce, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, způsobené nesprávným použitím programového vybavení dodaného Poskytovatelem nebo neoprávněným zásahem Příjemce.

5. Poskytovatel nenese odpovědnost a nepřebírá záruku za to, že dodané programové vybavení bude fungovat bez přerušení, Chyb či jiných nedostatků způsobených závadami používaného hardware či vadnou obsluhou Příjemce nebo kolizí s ostatním programovým vybavením Příjemce, o jehož užívání Příjemcem Poskytovatel prokazatelně nevěděl nebo na možnost kolize Poskytovatel Příjemce prokazatelně předem upozornil.

6. Pro rozsah odpovědnosti za škodu a způsob jejího uplatnění platí ust. § 373 a násl. obchodního zákoníku.

Článek XII Sankce

1. Příjemce je oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu za nenaplnění míry SLA v termínech dle této Smlouvy (prodlení Poskytovatele), v jednotlivých kategoriích ve výši dle následující tabulky. Smluvní pokutu lze uplatnit pouze v případě, že k prodlení Poskytovatele nedošlo vinou technické či jiné nepřipravenosti Příjemce.

Závažnost Chyby (dle čl. VII)	Výše sml. pokuty pro jednotku za každý den prodlení
A.	500
B.	200
C.	100
D.	neuplatní se

2. V případě prodlení Poskytovatele se splněním závazku uvedeného v čl. V, odst. 1g, vzniká Příjemci nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné Strany požadovat po druhé Straně náhradu škody.

Článek XIII Doručování

1. Doručování mezi Stranami se uskutečňuje na adresy a další kontaktní údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy a v čl. I, bodě 6. Každá Strana má povinnost oznámit do 5 dnů druhé Straně změnu

své adresy, popř. jiných kontaktních údajů. V případě neoznámení takové změny jsou rozhodné údaje uvedené v této Smlouvě.

2. Všechna oznámení a další úkony, které mají za přímý následek vznik práv a povinností (např. odstoupení od Smlouvy uplatnění smluvní pokuty, výzvy k zaplacení atp.) musí být učiněny v písemné formě a druhé Straně doručeny osobně, kurýrem, doporučeným dopisem, prostřednictvím datové schránky nebo elektronickou poštou se zaručeným elektronickým podpisem.

3. Ostatní oznámení a jiné úkony, které nemají za následek přímý vznik práv a povinností (např. oznámení technické povahy, oznámení o změně kontaktních údajů atp.) mohou být vedle výše uvedených způsobů doručeny běžnou elektronickou poštou na kontaktní e-mail Příjemce uvedený v čl. I bod 6 c).

Článek XIV Účinnost Smlouvy

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.

2. Platnost a účinnost této Smlouvy lze ukončit následujícími způsoby:

a/ Dohodou Stran, která musí mít písemnou formu a musí být prokazatelně doručena druhé Straně.

b/ Odstoupením od Smlouvy s okamžitou účinností v těchto případech:

- Poskytovatel je v prodlení s plněním dle čl. IV déle než 30 dnů.
- Příjemce je v prodlení s placením dle čl. IX déle než 30 dnů.
- Jedna Strana se dopustila vůči druhé Straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže nebo porušila povinnost mlčenlivosti.

3. Odstoupení od Smlouvy z důvodu uvedených v tomto článku se nedotýká možnosti odstoupení podle Obchodního zákoníku. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Strany povinny vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do šesti měsíců od účinnosti odstoupení.

Článek XV Závěrečná ustanovení

1. Strany této Smlouvy se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.

2. Tato smlouva souvisí se smlouvou o dílo Technologické centrum ORP Kostelec nad Orlicí a eGovernmentové služby ve správním území ORP. V případě rozporu mezi těmito smlouvami platí vždy podmínky, které jsou výhodnější a jsou ve prospěch příjemce – Města Kostelce nad Orlicí.

Stránka 14 z 15

Tento projekt je spolufinancován Evropskou unií z Evropského fondu pro regionální rozvoj
Operační program: IOP – Integrovaný operační program
Prioritní osa: 2 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Oblast podpory: 2.1 Zavádění ICT v územní veřejné správě
Cíl podpory: Konvergence

3. Smlouva nebo její Přílohy mohou být změněny pouze po předchozí dohodě Stran, a to formou písemných číslovaných dodatků. Bez dodržení těchto podmínek není změna Smlouvy platná.
4. Uzavření této smlouvy schválila Rada Města Kostelce nad Orlicí na svém jednání dne 23.4.2012 usnesením č. 11/2012.
5. Smlouva se vyhotovuje v pěti stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Dvě vyhotovení obdrží poskytovatel, tři příjemce.
6. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že příjemce poskytne originál smlouvy orgánu pro dotační řízení.
7. Smluvní Strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz této dohody o všech ustanoveních této Smlouvy připojují své podpisy.

Dne: 25.4.2012

Poskytovatel:



Ing. Josef Středa
Předseda představenstva

AGCOM

AG COM, a.s., Náměstí Míru 22, 503 03 Smíchov
IČ: 47452081 DIČ: CZ47452081
tel.: +420 495 421 312 www.agcom.cz

Dne: 24.4.2012

Příjemce:



Ing. Jiří Bartoš
starosta města

MĚSTO Kostelec n. Orl. 517 41 p. Kostelec n. Orl. okr. Rychnov n. Kn. -27-
--