REG. Č. | Hygienická stanice hlavního města Prahy
00069/2016
Související se
Hygienická stanice hl. m. Prahy
se sídlem v Praze
110 01 Praha 1, Rytířská 12
13-05-2016
Č.j.: 13737 Příl.:
DS - Elektronický podpis:
ANO NE

KAKTUS Software, spol. s r.o.,
se sídlem Praha 9, Semilská 181/2, PSČ: 190 00,
IČ: 25604198,
zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 54096,
za kterou jedná David Kalous, jednatel společnosti

(dále jako „**Poskytovatel služeb**“ na straně jedné)

a

ČR - Hygienická stanice hlavního města Prahy se sídlem v Praze,
se sídlem Praha 1, Rytířská 12/404, PSČ: 110 01,
IČ: 71009256,
jednající RNDr. Jan Jarolímek, MBA, ředitel

(dále jako „**Objednatel**“ na straně druhé)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též jen „NOZ“), následující

Smlouvu o poskytování služeb

I.
Předmět smlouvy

1.1. Podpisem této smlouvy se Poskytovatel služeb zavazuje zajišťovat pro Objednatele poskytování odborné technické pomoci, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou (dále též jen „**služby**“), a Objednatel se zavazuje zaplatit za to Poskytovateli služeb odměnu a poskytnout Poskytovateli služeb veškerou součinnost potřebnou pro řádné a včasné plnění závazků Poskytovateli služeb.

1.2. Poskytování služeb bude zahájeno v den účinnosti této smlouvy.

II.
Rozsah a způsob poskytování odborné technické pomoci

2.1. Odborná technická pomoc k Internetové aplikaci HelpDesk sestává z následujících činností Poskytovatele služeb:

a) poskytování technických konzultací
b) poskytování programátorských kapacit
c) provádění servisních zásahů (ve smyslu odstraňování závad a provozních problémů)

d) běžné servisní činnosti (ve smyslu úprav a rozšíření systémů)
e) vytváření nebo úprava dokumentace týkající se provedených činností, je-li požadována Objednatelem

2.2. Poskytovatel služeb se zavazuje poskytovat pro Objednatele odbornou technickou pomoc dle odst. 2.1. v následujícím rozsahu a termínech:

a) Rozsah služeb, které bude Poskytovatel služeb Objednateli poskytovat na základě této smlouvy, je maximálně 9 hodin za každé kalendářní čtvrtletí (dále jen „Fond práce"), čímž není dotčena možnost převodu hodin dle následující věty.
V případě nevyčerpání všech hodin z Fondu práce je možné nevyčerpané hodiny z Fondu práce vždy převádět do čtvrtletí následujícího, nejvýše však 1x za sebou, v rozsahu maximálně 3 hodin. V případě potřeby Objednatele o poskytnutí dalších hodin Poskytovatelem služeb bude o tomto učiněna nová samostatná smlouva.

b) Poskytovatel služeb garantuje zahájení realizace konkrétní činnosti na oznámeném požadavku v následujících termínech:
- nejpozději do 13:30 hodin následujícího pracovního dne po oznámení požadavku Objednatele v případě požadavků s vysokou prioritou v rozsahu maximálně 3 hodin měsíčně;
- nejpozději do pěti pracovních dnů po oznámení jiných než prioritních požadavků s předpokládaným ukončením do sedmi pracovních dnů od zahájení realizace konkrétní činnosti, přičemž Poskytovatel služeb je povinen nejpozději do 17:00 hodin následujícího pracovního dne po obdržení požadavku Objednatele označit požadavek v příslušné aplikaci HelpDesk jako přijatý.

Požadavek se považuje za oznámený, pokud byl Poskytovateli služeb doručen způsobem dle této smlouvy v takové míře detailu, která umožňuje vyřešení příslušného požadavku. Je-li nutné požadavek upřesnit, je Poskytovatel služeb povinen o tom Objednatele informovat bez zbytečného odkladu, nejpozději ve lhůtě, stanovené pro zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku, a zahájit realizaci činnosti na oznámeném požadavku bez zbytečného odkladu potom, kdy Objednatel doplní potřebné informace.

c) Veškeré oznamování požadavků na činnosti dle bodu 2.1. bude prováděno elektronicky prostřednictvím online internetové aplikace Poskytovatele služeb HelpDesk (též známé jako Problemreport). Poskytovatel služeb není v prodlení s plněním závazků způsobených nedostupností aplikace HelpDesk . Objednatel je oprávněn sdělit Poskytovateli služeb požadavek i telefonicky či e-mailem, vždy je však povinen ho zapsat do Aplikace HelpDesk. Pro účely počítání termínů dle

této smlouvy i znění požadavku je rozhodné zadání v aplikaci HelpDesk. V případě nedostupnosti HelpDesku je jako čas zadání brán čas nahlášení požadavku emailem. U požadavků, které budou mít nastavenou Důležitost na Normální či Nízkou, se za zahájení realizace činnosti na obdrženém požadavku dle této smlouvy rozumí informace od Poskytovatele služeb o pracnosti a práci na těchto požadavcích. Práce na takových požadavcích budou zahájeny teprve po odsouhlasení této pracnosti Objednatelem. V případě, že se v průběhu realizace požadavku ukáže skutečná potřeba na rozšíření pracnosti realizační doby, musí být toto Poskytovatelem služeb Objednateli oznámeno a Objednatel musí toto rozšíření schválit. Od oznámení ze strany Poskytovatele služeb dle předchozí věty do schválení prodloužení realizace ze strany Objednatele se přerušuje doba realizace takového požadavku. Neschválí-li Objednatel takové prodloužení, neodpovídá Poskytovatel služeb za nesplnění takového požadavku, čímž není dotčeno čerpání času z Fondu práce a převedených hodin z minulého čtvrtletí na již provedená plnění na předmětném požadavku. Pro účely stanovení rozsahu služeb poskytnutých v daném měsíci se použije rozsah skutečně čerpaných služeb (nikoliv odhady pracnosti). U požadavků označených vysokou prioritou není nutný souhlas Objednatele se zahájením prací, které může zahájit Poskytovatel služeb dle možností, nejpozději však dle bodu 2.2. b).

d) Požadavky mohou do HelpDeskového systému zadávat pověření zaměstnanci Objednatele, kterými jsou zaměstnanci odboru správního:

- Jaroslav Vach, správce ICT, jaroslav.vach@hygpraha.cz, 296 336 723
- Josef Novák, správce ICT, josef.novak@hygpraha.cz, 296 336 724

e) HelpDesk je základním a jediným nástrojem pro sledování a vykazování činnosti Poskytovatele služeb, přičemž Objednatel ani třetí osoby nejsou oprávněny zasahovat do výkazu rozsahu poskytnutých služeb bez vědomí Poskytovatele služeb – v případě nesouhlasu Objednatele s rozsahem služeb, evidovaných v systému HelpDesk, je Objednatel povinen o této skutečnosti informovat Poskytovatele služeb nejpozději do prvního pracovního dne následujícího po týdnu, v němž byly příslušné služby poskytnuty, jinak se má za to, že s rozsahem služeb souhlasí.

2.3. Smluvní strany sjednávají, že poskytované služby je Poskytovatel služeb povinen poskytovat s odbornou péčí a s ohledem na aktuální a obecně předpokládaný vývoj techniky a komunikace.

2.4. Objednatel se zavazuje poskytovat nezbytnou součinnost k činnosti Poskytovatele služeb podle této smlouvy, zejména se zavazuje sdělovat Poskytovateli služeb informace potřebné k identifikaci chybných funkcí aplikací, jasně specifikovat své požadavky, zajistit

součinnost odborných pracovníků a umožnit Poskytovateli služeb přístup k nezbytným zdrojům pro poskytování služeb Poskytovatelem služeb. Objednatel se dále zavazuje zajistit nezbytnou součinnost i třetích osob (zákazníků, partnerů), je-li potřebná pro řádné a včasné plnění Poskytovatele služeb.

2.5. Poskytovatel služeb nese odpovědnost za to, že provedenými servisními zásahy nezmění bez předchozího písemného souhlasu Objednatele funkční a bezpečnostní charakteristiky systémů, na kterých budou činnosti prováděny, pokud byl schopen, s ohledem na svou povinnost poskytovat služby s odbornou péčí, takový důsledek odhalit nebo předvídat. Pokud by z nějakého požadavku Objednatele vyplývala změna s možným vlivem na funkčnost nebo na informační bezpečnost, je Poskytovatel služeb povinen na tuto skutečnost písemně (postačí e-mailem nebo prostřednictvím aplikace HelpDesk) upozornit Objednatele, a to za podmínky dle první věty. V takovém případě se požadavek považuje za zadaný Objednatelem až po jeho dalším potvrzení Objednatelem. Upozornění a potvrzení je zachyceno v databázi HelpDesku včetně jména pracovníka Objednatele.

2.6. Poskytovatel služeb nese odpovědnost za případné škody ve smyslu právních předpisů.

2.7. Pokud poskytovatel služeb chce v rámci realizace požadavku provést další úpravy nad rámec požadavku (např. instalace service packu), může tak učinit pouze s předchozím souhlasem Objednatele. Poskytovatel služeb není oprávněn jakkoli neoprávněně nakládat s daty užívanými Objednatelem či jeho zákazníky a partnery, k nimž získal přístup při plnění této smlouvy, zejména tato data jakkoli využívat pro sebe či třetí osobu, šířit, prodávat, poskytnout třetí osobě. Shromážděná data a databáze firem jsou majetkem Objednatele či jeho zákazníků a partnerů. Ustanovení tohoto odstavce se nevztahuje na data, která jsou veřejně přístupná, která se týkají osoby Objednatele nebo která získal jinak, než v souvislosti s plněním této smlouvy. Porušením povinností dle tohoto odstavce není ani užití dat, je-li to nezbytné pro účely plnění zákonných povinností Poskytovatele služeb.

2.8. Poskytovatel služeb je povinen Objednateli na jeho vyžádání bezodkladně předat úplnou dokumentaci k systémům, které bude spravovat, či nad kterými budou provádět zásahy v plném rozsahu, kterou má Poskytovatel služeb k dispozici. Dále je Poskytovatel služeb povinen Objednateli předat veškeré informace nezbytné pro přístup k těmto systémům, a to včetně přístupových údajů.

2.9. Vytvoří-li Poskytovatel služeb na základě této smlouvy autorské dílo, poskytuje k němu Objednateli výhradní licenci dnem zaplacení odměny za služby, v jejichž rámci bylo takové autorské dílo vytvořeno. Pokud z požadavku Objednatele (nebo třetí osoby) vyplyne povinnost Poskytovatele služeb zajistit pro sebe a pro Objednatele (či třetí osoby) licenci (či podlicenci) k počítačovému programu třetích stran, je Poskytovatel služeb povinen takový požadavek splnit teprve poté, kdy se s Objednatelem dohodne na nesení nákladů souvisejících s takovou licencí.

III.
Cena za odbornou technickou pomoc

3.1. Cena za poskytování služeb dle odst. 2.1.této smlouvy činí 2850,- Kč za měsíc. Fakturovat se bude kvartálně s tím, že měsíc květen a červen 2016 budou vyfakturovány v rámci 2.Q ve výši 5700,- Kč. Od 3.Q bude probíhat fakturace pravidelně s tím, že 4.Q bude fakturován do 15.12. danného roku. Cena za služby nad rámec stanoveného rozsahu je stanovena samostatně, a to 950 Kč / hodina.

3.2. Sjednané ceny jsou základem pro stanovení DPH dle platných právních předpisů. Cena je sjednána jako konečná a zahrnuje veškeré činnosti Poskytovatele služeb dle této smlouvy.

3.3. Nejmenší účtovaná časová jednotka je 15 min (počet incidentů 12 x 15 min.).

3.4. Objednatel se zavazuje uhrazovat cenu za služby dle této smlouvy na základě faktury Poskytovatele služeb vždy zpětně za předchozí kalendářní období. Fakturu je Poskytovatel služeb oprávněn vystavit k prvnímu pracovnímu dni následujícího kalendářního měsíce. Součástí faktury bude pracovní výkaz s uvedeným počtem hodin a cenou za jednotlivé pracovní úkony a případným převodem nevyčerpaných hodin do následujícího období.

3.5. Fakturou se v této smlouvě rozumí řádný daňový doklad, odpovídající požadavkům stanoveným platnými právními předpisy. Faktury podle této smlouvy jsou splatné ve lhůtě jejich splatnosti, která činí 14 dnů ode dne doručení faktury Objednateli.

IV.
Sankce a náhrada škody

4.1. Je-li Poskytovatel služeb v prodlení se zahájením realizace požadavku oznámeného podle této smlouvy, a to výhradně z důvodů zaviněných Poskytovatelem služeb, tj. nikoliv v důsledku okolností vylučujících odpovědnost, se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, přičemž pro účely výpočtu smluvní pokuty se za hodinu prodlení považují pouze hodiny v pracovních dnech od 9 do 17 hodin.

4.2. V případě porušení povinnosti dle odst. 6.1., a to výhradně z důvodů zaviněných smluvní stranou, se tato smluvní strana zavazuje zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 20 000,- Kč za každý takový případ.

4.3. V případě prodlení s platbou dle této smlouvy se povinná strana zavazuje zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení. Poskytovatel služeb je po

dobu prodlení Objednatele s platbou dle této smlouvy též oprávněn přerušit poskytování služeb dle této smlouvy.

4.4. Maximální výše smluvních pokut nebo úroků z prodlení, které je smluvní strana oprávněna požadovat v celkové sumě dle této smlouvy činí 20 000,- Kč. Při dosažení této částky má oprávněná strana právo odstoupit od smlouvy.

4.5. Smluvní strany prohlašují, že uvedené smluvní pokuty považují za přiměřené vzhledem k zajišťovaným závazkům.

V.
Doba poskytování odborné technické pomoci

5.1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou do 31.12.2017, kdy každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez udání důvodů s měsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni, v němž je výpověď doručena druhé smluvní straně.

5.2. Smlouvu je možné ukončit též vzájemnou písemnou dohodou obou smluvních stran.

VI.
Závěrečná ustanovení

6.1. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o všech informacích, které se dozvědí o činnosti druhé strany v souvislosti s činností dle této smlouvy, Poskytovatel služeb je dále povinen zachovat mlčenlivost o všech datech Objednatele, jeho zákazníků a partnerů, o kterých se dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele, jeho zákazníků a partnerů na základě této smlouvy; takové informace se považují za obchodní tajemství Objednatele ve smyslu § 504 NOZ. Smluvní strany jsou povinny chránit tyto informace jako obchodní tajemství i po skončení účinnosti této smlouvy. Tuto povinnost mlčenlivosti jsou smluvní strany povinny přenést též na své zaměstnance a smluvní partnery.

6.2. Práva a povinnosti výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními NOZ.

6.3. V případě, že některá ustanovení této smlouvy jsou nebo se stanou z jakéhokoliv důvodu neúčinná nebo neplatná, a to i v důsledku rozhodnutí příslušných orgánů veřejné moci, nebude to mít za následek neplatnost či neúčinnost smlouvy. Příslušné neplatné nebo neúčinné ustanovení se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takovým platným a účinným ustanovením, jehož věcný obsah bude shodný nebo co nejvíc podobný nahrazovanému ustanovení, přičemž účel a smysl této smlouvy zůstane zachován.

6.4. Jakékoli spory mezi smluvními stranami vzniklé ze vztahů založených touto smlouvou budou rozhodnuty místně a věcně příslušným soudem v ČR.

6.5. Bez ohledu na jiné možnosti prokázání doručení, které umožňují obecně závazné právní předpisy, jakákoliv písemnost, jejíž doručení tato smlouva vyžaduje, předpokládá anebo umožňuje, bude považována za řádně doručenou, byla-li doručena smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu jejího sídla uvedenou v Obchodním rejstříku. Odmítnutí převzetí písemnosti bude mít stejné důsledky jako její doručení ke dni odmítnutí převzetí. Písemnosti zasílané doporučenou poštou s doručenkou budou považovány za řádně doručené jejich skutečným doručením.

6.6. Veškeré dodatky, změny nebo jiná ujednání, týkající se této smlouvy musí být učiněna písemně ve formě dodatků k této smlouvě, opatřených podpisy obou smluvních stran. Předchozí věta neplatí při změně kontaktních údajů smluvních stran. Smluvní strana je oprávněna změnit své kontaktní údaje jednostranně, a to s účinností doručením oznámení o takové změně druhé straně (poštou nebo elektronickou poštou).

6.7. Tato smlouva byla sepsána ve 3 vyhotoveních s platností originálu, z nichž si Poskytovatel služeb ponechá 1 a Objednatel 2 vyhotovení s platností originálu.

6.8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smluvních stran.

[redacted]

2.5.2016
.....

ygienická stanice hl. m. Prahy
se sídlem v Praze
ŘEDITEL
Rytířská 12, 110 01 Praha 1
poštovní přihrádka 203
tel. 296 330 700; fax 224 212 335
arolímek, MBA
l

cká stanice hl. m. Prahy

V Praze dne 2.5.2016
.....

[redacted]

KAKTUS Software, spol. s r.o

Poskytovatel služeb