

SERVISNÍ SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A ROZVOJI SYSTÉMU

Smluvní strany:

OBJEDNATEL:

Armádní Servisní, příspěvková organizace

Zapsaná v obchodním rejstříku: u Městského soudu v Praze pod sp. zn. Pr 1342

Jehož jménem jedná: Ing. Martin Lehký, ředitel

Sídlo: Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 – Dejvice

IČ, DIČ: 60460580, CZ60460580

Tel./Fax: 973 204 090/ 973 204 092

Bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu: 30523881/0710

ID datové schránky: dugmkm6

Odpovědní zástupci pro jednání:

- ve věcech smluvních: Ing. Martin Lehký, tel.: 973 204 091

- ve věcech technických: Bc. Tomáš Hladík, provozní náměstek ředitele oblast Morava,
tel.: 602 106 100, e-mail: tomas.hladik@as-po.cz

Miroslava Šenkyříková, účetní

tel.: 725 131 749, e-mail: miroslava.senkyrikova@as-po.cz

(dále jen „objednatel“)

a

DODAVATEL:

PEAR, spol. s r.o.

Zapsaný v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Brně, pod sp. zn. C 275.

Zastoupený jednatelem: Ing. Daliborem Konečným, Ing. Jiřím Rybníčkem

Sídlo: Branka 446/80a, 624 00 Brno - Komín

IČ, DIČ: 00205885, CZ00205885

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

Číslo účtu: 233648641/0100

ID datové schránky: 5kkrtgn

Odpovědní zástupci pro jednání:

- jednat ve věcech smluvních a technických:

Ing. Dalibor Konečný, Ing. Jiří Rybníček

tel.: 541 221 148, fax: 541 221 053

e-mail: Konecny@codoma.cz, Rybnicek@codoma.cz

(dále jen „dodavatel“)

I.

Předmět smlouvy

- 1.1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli po dobu platnosti této smlouvy servisní podporu, která umožní zabezpečit optimalizaci chodu programového vybavení v činnosti objednavatele.
- 1.2. Programové vybavení, jehož servisní podpora je předmětem této smlouvy, zahrnuje tyto moduly a funkcionality (dále „RECSYS“)

Produkční systém

- číselníky
 - evidence útvarů
 - evidence středisek
 - číselník zařízení (pokojů, apartmánů)
 - číselník slev
 - hladiny – typy ubytování
 - ikony – charakteristiky
 - penále (Historie penále, Nové penále)
 - redakční systém
 - revize
 - kategorizace – vybavení pokojů, vyhodnocení typu pokoje
- Katalog
- Objekt/Akce (algoritmus pro nabízení objektů na webu)
- Termíny
- Kapacity
- cenotvorba
 - nastavení pravidel pro tvorbu cen
 - ceníkové položky a generování cen
 - nástroj pro ruční editaci ceníkových položek
- Rezervační systém
 - hledač akcí
 - hledač obchodních případů
 - rezervační plachta a nástroje pro práci s rezervační plachtou
 - struktura obchodního případu (zobrazení uzlů v RČ)
 - formulář pro zadávání a editaci osob
 - statusy (vojenský důchodce, veterán, zaměstnanci státních podniků, pracovník pro resort MO a další...)
 - rezervační algoritmy
 - algoritmy pro výpočet cen
 - kauce
 - nástroje pro přerušení
 - nástroje pro blokace lůžka
 - ukončení ubytování
 - úkoly
 - logování změn (automatické logování změn v RČ, automatické logování změn v dokladech)
 - ukládání souborů-file systém (automatické ukládání tiskových výstupů, ukládání externích dokumentů)
 - manažerské výstupy, statistiky, reporty
 - PEAR CUBE - reportovací nástroj (předdefinované datové kostky a datové mraky)
 - automatické generátory vybraných reportů (Pohledávky – 311300, Opravné položky/Excel, bilance ke dni – 324300)
 - tisk smlouvy a dodatku ke smlouvě o ubytování (tisk a číslování smluv či dodatků)
 - tisk fyzické žádosti o ubytování
 - tisk žádosti o ubytování zahraničních osob

- tisk hlášení ubytovaných cizinců
- tisk přehledů, obsazeností, bilancí
- tisk přehledů dokladů (faktur, interních dokladů, pokladních dokladů a dalších)
- tisk dokladů (pokladní doklady, faktury vydaná tuzemské daňové, penalizační faktury, report s informací o úhradách k internímu dokladu a další)

Ekonomický systém

- práce s doklady
 - pokladní doklady, faktury, bankovní výpisy
 - faktury rozpočtovým opatřením
 - zjednodušený DPH doklad
 - generátor penalizačních faktur
 - generátor interních DPH dokladů
- účetní deník
- dávkové účtování
- exporty dokladů do systému Abra
- roční uzávěrka

Webový rezervační systém

- nabízení objektů na webu
- nabízení kapacit (typů zařízení) na webu
- vyplnění kontaktních údajů
- rezervace ubytování (rezervace kapacit a objednání služeb)
- žádost o ubytování
- automatický mail
- zpětné přihlašování do webu

Systém pro nastavení přístupových práv

- nástroj pro správu uživatelů
 - nastavení rolí
 - individuální nastavení uživatelů
 - hromadné nastavení uživatelů
- nástroj pro nastavování číselných řad a přístupových práv
- nástroj pro zamykání dokladů/služeb

1.3. Servisní podpora se bude uskutečňovat na základě elektronických dotazů zadavatele potvrzených zhotovitelem.

Servisní podpora zahrnuje tyto služby:

A/ Garanci dostupnosti, garance reakční doby:

V sídle dodavatele bude zřízeno virtuálního pracoviště určené pro servisní služby spočívající v odstraňování případných chyb a poruch způsobených objednatelem, které nejsou řešitelné pověřenou osobou objedvatele, na dodaném předmětu plnění RECSYS. Odstraňování poruch bude probíhat prostřednictvím níže uvedených komunikačních kanálů:

Prioritně formou e-mailové komunikace s tímto postupem:

e-mail dotaz: v případě potřeby bude nejprve objednatelem zaslán e-mailový dotaz na speciálně pro tento účel u dodavatele zřízený dohodnutý e-mailový účet konecny@codoma.cz, rybnicek@codoma.cz.

e-mail odpověď: obdržený e-mailový dotaz bude e-mailem potvrzen s tím, že práce na řešení problému započnou nejpozději do 12 pracovních hodin u problémů, které budou označeny jako urgentní, tzn. bez jejichž vyřešení nebude moci pokračovat v práci některý z pracovníků obchodního oddělení). U ostatních případů započnou práce do 48 hodin a objednatel bude dodavatelem průběžně informován o jejich průběhu plnění a předběžném termínu ukončení. Komunikace bude probíhat na dohodnuté e-maily objednatele miroslava.senkyrikova@as-po.cz nebo tomas.hladik@as-po.cz.

Povinností obou smluvních stran je příjem zprávy (dotaz i odpověď) odesílateli verifikovat.

V případě urgentního problému je akceptována současně s e-mailovou komunikací i telefonická komunikace na telefonním čísle firmy PEAR: 541 221 148 nebo 541 221 158 a to od 9,00 do 17,00 hodin s tím, že práce započnou nejpozději do 12 pracovních hodin a pověřená osoba objednatele bude dodavatelem průběžně informována o jejich průběhu a předběžném termínu ukončení. Povinností obou stran je i telefonní komunikaci promítnout do mailové komunikace.

O výsledcích jednotlivých servisních zákroků bude vždy objednatel dodavatelem písemně vyrozuměn do 5 hodin po odstranění poruchy.

B/ Technická podpora přes internet:

Služba je určena k řešení provozních problémů a dotazů souvisejících s provozem informačního systému ubytovacích služeb a zodpověditelných řádově v minutách. Servisní a technická podpora přes Internet bude poskytována od 9.00 do 17.00 hod. po dobu trvání servisní smlouvy formou mailové korespondence. Tato služba nenahrazuje školení. Komunikací ze strany objednatele jsou určeni pověřeni zástupci uvedení v čl. IV. odst. 3 (dále jen pověřeni zástupci“).

C/ Technická podpora po telefonu - horká linka:

Služba je určena k řešení jednoduchých dotazů souvisejících s provozem informačního systému ubytovacích služeb a zodpověditelných řádově v minutách. Servisní a technická podpora po telefonu bude poskytována od 9.00 do 17.00 hod. po dobu trvání servisní smlouvy. Tato služba nenahrazuje školení. Komunikací ze strany objednavatele jsou dle určení pověřeni zástupci (viz odst. IV.).

D/ Pravidelné kontroly funkčnosti systému a integrity dat:

Služba zahrnuje činnosti jako jsou monitoring, pravidelná kontrola funkčnosti systému, kontrola integrity dat, údržba dat, indexace dat, Činnosti budou vykonávány dodavatelem lemm vzdáleně přes internet v databázi objednavatele, a to průběžně v odpoledních hodinách.

II.

Cena předmětu plnění

- 2.1. Čtvrtletní cena předmětu plnění dle této smlouvy se sjednává dohodou mezi dodavatelem a objednavatelem ve výši 65 000 Kč bez DPH. DPH bude účtována k této ceně dle aktuální sazby v den vystavení faktury.
- 2.2. Celková cena předmětu plnění dle této smlouvy, která za 60 měsíců trvání této smlouvy činí 1 300 000 Kč, je cenou konečnou, nejvýše přípustnou bez DPH s jsou v ní zahrnuty i veškeré činnosti a náklady dodavatele uvedené v článku I. této smlouvy.
- 2.3. Za den zaplacení je považován den připsání fakturované částky na účet dodavatele.

III. Fakturační a platební podmínky

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že objednavatel bude hradit cenu za servisní podporu dle této smlouvy na základě faktury – daňového dokladu, kterou je dodavatel oprávněný vystavit vždy k 1. dni daného čtvrtletí.
- 3.2. Dodavatel je povinen po vzniku práva fakturovat, vystavit a do 10 dnů doručit objednateli daňový doklad (dále jen „faktura“) na dohodnutou smluvní cenu s rozepsáním jednotlivých položek podle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.3. Objednatel se zavazuje uhradit cenu za poskytnuté služby na základě daňového dokladu, jež bude vystaven v souladu s ust. § 11 odst. 1 zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění. Daňový doklad (dále jen faktura) musí dále obsahovat údaje podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Objednatel je povinen zaplatit vždy do 30. dne prvního měsíce čtvrtletí
- 3.4. Kromě náležitostí v zákoně uvedených musí faktura obsahovat též následující údaje:
 - a) označení dokladu jako daňový doklad (faktura),
 - b) číslo smlouvy dle číslování objednatele,
 - c) den vystavení, den odeslání a den (lhůta) splatnosti faktury,
 - d) IČ a DIČ smluvních stran,
 - f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který má být placeno,
- 3.5. Splatnost faktury činí 30 dnů ode dne jejího doručení na adresu objednatele pro doručování korespondence uvedenou v hlavičce této smlouvy. V případě, že dodavatel uvede na faktuře den splatnosti, který nebude odpovídat podmínce 30denní lhůty po doručení do sídla objednatele, je objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit zpět.
- 3.6. Objednatel neposkytuje zálohové platby.
- 3.7. Dodavatel nesmí postoupit pohledávku nebo její část vyplývající z této smlouvy vůči objednateli třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

IV. Místo, termín a způsob plnění

- 4.1. Místem realizace předmětu plnění je centrální úložiště dat objednatele s tím, že podmínkou pro plnění předmětu smlouvy ze strany dodavatele je to, že objednatel zajistí pro dodavatele přístup na server přes internet a pověřeného spolupracujícího administrátora systému proškoleného pro správu systému a odstraňování případných provozních problémů.
- 4.2. Termín zahájení plnění: 1.11.2017. smlouva se uzavírá do 31.10.2022.
- 4.3. Pověřeným zástupcem k předání za dodavatele je určen Jiří Rybníček nebo Dalibor Konečný, jednatelé firmy. Pověřenými zástupci za objednavatele jsou: pan T Hladík nebo paní Miroslava Šenkyříková.

4.4. Způsob plnění:

- a) Servisní podpora bude prováděna přednostně prostřednictvím administrátora systému objednatel nebo administrátor objednatel umožní na dobu nezbytně nutnou pro zákrok dodavatel přístup do databáze objednatel přes internet.
- b) Objednatel je povinen k provozování rezervačního systému, pro instalaci a provádění servisní podpory dodavatelem zajistit tyto nezbytné podmínky:
 - chráněný přístup (zabezpečené připojení) na centrální server do centrální databáze přes ODBC a chráněný přístup přes terminálového klienta (terminálový server) pro virtuální servisní pracoviště dodavatele.
 - zaškolené pracovníky objednavatele určené pro specifikaci problémů, správu systému, správu dat, správu programového vybavení, instalaci poboček, sjednocování a filtrování požadavků na dodavatele a přebírání předmětu plnění (přednostně přes internet) do zkušebního a poté do ostrého provozu.
 - IT pracovníka se znalostí operačního systému Windows server 2012, MSSQL 2012 a MSIIS zodpovědného za zálohování systému.
- c) Pokud objednatel nepřipraví a nezajistí k dodavatelem určenému datu a času náležitosti výše specifikované nebo jinak znemožní předání předmětu plnění, není dodavatel v prodlení s plněním svých povinností podle této smlouvy.
- d) Veškerá komunikace mezi oběma stranami ohledně předmětu této smlouvy musí probíhat písemnou formou – elektronicky.

V.

Důvěrné informace

- 5.1. Objednatel je s ohledem na předmět své činnosti vázán při nakládání s údaji o klientech zvláštními obecně závaznými právními předpisy, zejména pak, nikoli však výlučně, zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a doprovodnými vyhláškami a předpisy nižší právní síly.
- 5.2. V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy získá dodavatel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientů objednatel, zavazuje se dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích objednateli z obecně závazných právních předpisů.
- 5.3. Dodavatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci zúčastnění na plnění této smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti osobních a citlivých údajů, a aby dodržovali mlčenlivost dle režimu stanoveného v tomto článku. Tento závazek bude platit i při práci v prostorách objednatel pro dodržování jeho IT interních směrnic bezpečnosti a pravidel užívání SW, interní sítě a přístupu na Internet, s kterými objednatel dodavatele seznámí.
- 5.4. Smluvní strany se zavazují k zachování mlčenlivosti o důvěrných a interních informacích druhé smluvní strany, se kterými v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy přijdou do styku. Tento závazek trvá i po splnění předmětu této smlouvy.

- 5.5. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, zavazují se obě smluvní strany učinit o předání průkazný záznam. Přitom je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu.
- 5.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila úmyslně či z nedbalosti přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 5.7. Dodavatel se zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezpřístupní údaje, které jsou předmětem obchodního tajemství třetím osobám. Dodavatel se zavazuje bezodkladně oznámit Objednateli všechny případy prolomení nebo podezření z porušení ochrany obchodního tajemství na straně Objednatele.
- 5.8. V souladu s § 6 zákona č. 101/2000 Sb. Dodavatel zaručuje, že technicky a organizačně zabezpečí ochranu osobních údajů klientů Objednatele, zejména tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům klientů Objednatele, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům a k jinému jejich neoprávněnému zpracování nebo zneužití.
- 5.9. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu a trvají i po ukončení účinnosti této smlouvy.

VI.

Odpovědnost smluvních stran

- 6.1. Objednatel se zavazuje k odvírování zařízení objednatel, na nichž bude program instalován.
- 6.2. Objednatel je zodpovědný za zálohování systému. Dodavatel určí způsob a četnost zálohování a nastaví zálohování databáze v prostředí MS SQL serveru. V případě požadavku na změnu či rozšíření zálohování bude dodavatel neprodleně informovat administrátora systému objednatel
- 6.3. Dodavatel neodpovídá za závady způsobené zejména:
- 1) selháním hardwarových systémů počítače
 - 2) neodborným zásahem do systému
 - 3) nedodržením postupů uvedených v pracovních postupech, které vzniknou ve spolupráci objednatel a dodavatel
 - 4) napadením systému viry
- 6.4. Objednatel se zavazuje veškeré programové vybavení dodané firmou PEAR užívat tak, aby nedocházelo k ohrožení práv dodavatel, tj. zejména jej zabezpečit proti zcizení třetími osobami. Dodavatel upozorňuje objednatel, že programový produkt je individuálně identifikovatelný.

- 6.5. Objednatel se zavazuje nenakládat s programovým vybavením včetně datových struktur ve prospěch třetích osob nebo organizací v rozporu s touto smlouvou s tím, že nesmí dekompilovat kód, odstranit nebo změnit autorské a obchodní značky dodavatele - Pear, spol. s r.o.
- 6.6. Dodavatel bere na vědomí, že objednatel ve smyslu ustanovení § 5 odst. 2 písm. b) zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, shromažďuje a zpracovává jeho osobní údaje, a to za účelem realizace této smlouvy. Dodavatel souhlasí s tím, aby objednatel ve smyslu ustanovení § 11 zákona č. 101/2000 Sb. shromažďoval a zpracovával o nájemci údaje: jméno a příjmení, datum narození, bydliště, a to pouze za účelem jejich využití pro výkon práv a povinností dle této smlouvy. Jiné využití se vylučuje."

VI.

Smluvní pokuty

- 7.1. V případě prodlení s řešením hlášeného problému v termínu dle čl. I smlouvy je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení s řešením.
- 7.2. Při prodlení objednatele s úhradou faktury je dodavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 7.3. Právo fakturovat a vymáhat smluvní pokuty a úroky z prodlení vzniká objednateli a poskytovateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné do 30 dní ode dne doručení oznámení o jejich vymáhání.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvních pokut není dotčeno právo na náhradu škody, a to i ve výši přesahující vyúčtované, resp. uhrazené, smluvní pokuty a rovněž není dotčena povinnost splnit závazky vyplývající z této smlouvy.

VIII.

Ukončení smlouvy

- 8.1. Kterákoliv smluvní strana má právo vypovědět smlouvu bez uvedení důvodů s 6 měsíční výpovědní dobou, která počíná běžet 1.dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

IX.

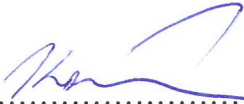
Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Dodavatel bere na vědomí, že uveřejnění smlouvy v tomto registru v plném znění zajistí objednatel.
- 9.2. Změny a rozšíření této smlouvy lze učinit pouze písemnými dodatky s podpisy pověřených zástupců obou smluvních stran.
- 9.3. Dojde-li po uzavření této smlouvy na žádost objednatele k jakékoli změně předmětu plnění, jeho rozsahu nebo formy, provede dodavatel tyto změny na základě písemného dodatku k této smlouvě.
- 9.4. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dva podepsané stejnopisy.

9.5. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a příslušnými zákony souvisícími s obsahem této smlouvy.

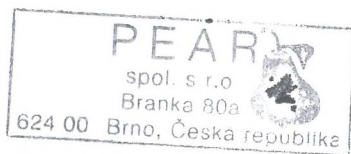
9.6. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jeho obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

V Brně dne: 27. 10. 2017

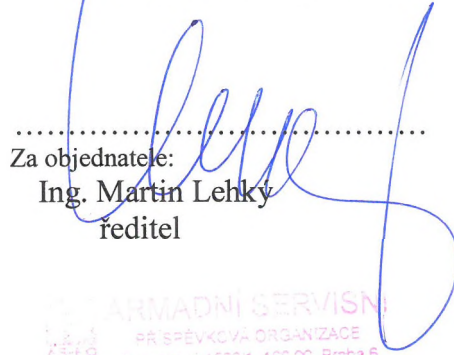


Za dodavatele:

Ing. Dalibor Konečný
jednatel



Praha dne: 17. 10. 2017



Za objednatele:

Ing. Martin Lehký
ředitel

