





SERVISNÍ SMLOUVA č. 853/2019

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi smluvními stranami:

Smluvní strany

- Kupující:** Město Vyškov
Se sídlem: Masarykovo nám. 1, 682 01 Vyškov
Zastoupen: Karlem Jurkou – starostou města
IČO: 00292427
DIČ: CZ00292427
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Kontaktní osoba:

(dále jen „objednatel“)
- Prodávající:** MONET+, a.s.
Se sídlem: Za Dvorem 505, 763 14 Zlín - Štípa
Zastoupen: Ing. Břetislavem Endrysem – předsedou představenstva

IČO: 26217783
DIČ: CZ26217783
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně sp. zn. B 3351
Bankovní spojení: 
Číslo účtu:
Kontaktní osoba:

**Osoba oprávněná jednat
ve věcech technických:** 

(dále jen „dodavatel“)

(společně také jen „smluvní strany“)

Článek I. Předmět plnění

1. Dodavatel se zavazuje že, za podmínek dle Smlouvy poskytne objednateli servisní podporu na aplikace a koncová zařízení, které objednateli dodal na základě kupní smlouvy č. 50087/MRU, uzavřené mezi smluvními stranami dne 11. 10. 2018 na základě výsledků výběrového řízení veřejné zakázky s názvem „Nákup hybridních čipových karet“(dále jen „Servisní podpora“).
2. Objednatel se zavazuje řádně a včas platit dodavateli za poskytnutou servisní podporu sjednanou odměnu (cenu servisní podpory).

Článek II. Termín a místo plnění

1. Dodavatel bude poskytovat objednateli servisní podporu ode dne 1. června 2019.
2. Smlouva se sjednává na dobu neurčitou. Podmínky ukončení Smlouvy jsou definovány v Článku VIII. Smlouvy.
3. Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek III. Cena způsob její úhrady

1. Cena servisní podpory byla stanovena dohodou smluvních stran a činí:

Cena bez DPH	4 900 Kč za 1 měsíc
DPH 21 %	1 029 Kč
Cena vč. DPH	5 929 Kč za 1 měsíc
2. Servisní podpora bude fakturována měsíčně, vždy za uplynulý kalendářní měsíc zpětně.
3. Dnem zdanitelného plnění je vždy poslední kalendářní den měsíce, ve kterém byly služby servisní podpory poskytnuty.

Článek IV. Platební podmínky

1. Zálohy na platby nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu sjednané ceny servisní podpory bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“). Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad bude prodávající povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) výčet servisních prací,
 - b) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je objednatel povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat dodavatele),

- c) lhůtu splatnosti faktury,
 - d) označení osoby, která fakturu vyhotovila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu,
3. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109 a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle Smlouvy přímo na osobní depozitní účet prodávajícího vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:
- o dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátce, nebo
 - o dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - o bankovní účet dodavatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“.
4. Lhůta splatnosti faktury je dohodou smluvních stran stanovena na 14 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
5. Doručení faktury se provede osobně na podatelně objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo elektronicky na e-mailovou adresu, kterou objednatel poskytl na zaslání elektronických faktur - posta@meuvyskov.cz
6. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu ve lhůtě 5-ti dnů od doručení vrátit dodavateli bez zaplacení k provedení opravy v těchto případech:
- o nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena servisní podpory,
 - o bude-li DPH vyúčtována v nesprávné výši,
 - o bude-li fakturováno plnění, které fakticky nebylo provedeno nebo dodáno.
- Ve vrácené faktuře objednatel vyznačí důvod vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrátí-li objednatel vadnou fakturu dodavateli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli. Dodavatel je povinen doručit objednateli opravenou fakturu do 3 pracovních dnů po obdržení objednatelem vrácené vadné faktury.
7. Povinnost zaplatit cenu servisní podpory je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

Článek V. Servisní podpora

1. Servisní podpora pokrývá následující aplikace a koncová zařízení:
- o Doménová certifikační autorita (konfigurace)
 - o Kartové centrum ProID+
 - o Card Management System (CMS) ProID+
 - o ACEx
 - o Čipová karta ProID+
 - o Čtečka čipových karet IDBridge CT30 výrobce Gemalto
2. Servisní podpora nabízeného řešení zahrnuje:

- Software maintenance klientských komponent ProID+ na Microsoftem podporovaných verzích OS Windows. Přehled informací o životním cyklu Windows je k dispozici na adrese <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/13853/windows-lifecycle-fact-sheet>
- Software maintenance centrálních modulů dodavatele, které běží na Microsoftem podporovaných serverových operačních systémech Windows Server (aktuálně 2008 R2 a vyšších).
- Konzultace a řešení nestandardních stavů chování dodaných SW a HW modulů proti definovanému stavu v uživatelských příručkách a zadávací dokumentaci. (Včetně podpory implementace driverů čipových karet a čteček.)
- Evidence všech nahlášených incidentů objednatele.

3. Komunikace s oddělením podpory dodavatele - Service Desku:

- Dodavatel provozuje podporu formou Service Desku (SD) 2. úrovně v režimu 5 x 8, jehož provozní doba je v pracovních dnech od 8:00 do 16:00. Objednatel si sám zajišťuje uživatelskou podporu 1. úrovně.
- SD poskytuje vzdálenou podporu formou konzultací prostřednictvím definovaných komunikačních kanálů.

Servisní kontakt	Dosažitelnosti (čas) v pracovní dny	Telefon	E-mail
Service Desk 2. úrovně	8.00 – 16.00	+420 739 685 921	support@monetplus.cz

4. Reakční doby Service Desku:

- Přijetí požadavku do 2 hodin od nahlášení incidentu v rámci provozní doby SD
- Analýza nahlášeného incidentu do 1 pracovního dne od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Dočasné řešení do 1 pracovního dne od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Odstranění chyby v SW modulech dodavatele do 3 pracovních dnů od dodání dočasného řešení v rámci provozní doby SD.
- Reakční doby jsou garantovány pouze pro centrální komponenty řešení – CMS, konfigurace certifikační autority. Pro koncové stanice bude ze strany dodavatele vyvinuto maximální úsilí pro vyřešení vzniklého incidentu. Důvodem je možné heterogenní prostředí u koncových stanic objednatele.
- Reakční doby jsou garantovány pouze v případě splnění všech definovaných požadavků na součinnost ze strany objednatele a to bez odkladu. V opačném případě se reakční doby prodlužují o dobu čekání na součinnosti.

5. Požadavky na součinnost:

Dodavatel může požádat o vzdálený přístup do informačního systému Objednatele pro urychlení analýzy incidentu. Objednateli nevzniká povinnost tomuto požadavku vyhovět.

V případě umožnění vzdáleného přístupu zhotovitel nemá právo jakýmkoliv způsobem vstupovat do jiných informačních systémů objednatele než do těch, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy nebo s ním bezprostředně souvisí.

Poskytnutí všech požadovaných informací ohledně nahlášeného incidentu může zahrnovat obrázky zachycující incidentní stav, provozní logy podporovaných modulů, či popis navození daného incidentního stavu včetně popisu prostředí, ve kterém dané moduly operují.

Objednatel zajistí pracovníky s potřebným oprávněním k dotčeným systémům k provedení operací analýzy nebo odstranění incidentu.

6. Servisní podpora neobsahuje:

- Výjezd technika k objednateli. Výjezdy pracovníků servisní podpory jsou nad rámec servisní podpory 2. úrovně. Případný výjezd je předmětem separátní nabídky, která bude předložena na základě jednotlivých požadavků.
- Odstraňování chyb v modulech třetích stran (např. MS CA server – certifikační autorita).
- Rozšíření funkcionalit dodaného software či vývoj nových komponent z důvodu změny kryptografického subsystému MS Windows a Implementační práce.

Článek VI. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel je povinen:

- a) informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastala nebo dodavatel zjistí, že by nastat mohla;
- b) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl nebo které byly smluvními stranami označeny za důvěrné.

2. Dodavatel je povinen vyvarovat se toho, aby jakkoli přišel do styku s osobními údaji, kterých je objednatel správcem (dále jen „osobní údaje“).

3. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými by přišel do styku v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje:

- dodržovat nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen GDPR),
- přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR
- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti dle GDPR
- nezhotovovat kopie osobních údajů
- osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu této smlouvy
- nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám
- zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu této smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepořizovaly kopie osobních údajů a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k porušení GDPR.

Článek VII. Sankční ujednání

1. Pro případ prodlení se zaplacením ceny servisní podpory sjednávají smluvní strany smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
2. V případě nedodržení rekční doby dle článku V. odst. 4 Smlouvy je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den prodlení.
3. Sjednané smluvní pokuty zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda.
4. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty a úroků z prodlení není dotčeno právo na náhradu škody, ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije. Rovněž není dotčena povinnost řádně splnit závazky vyplývající z této smlouvy.
5. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v souvislosti s porušením obecně závazných právních předpisů a porušením této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
6. Případná náhrada prokázané škody bude zaplacena v české měně. Maximální výše náhrady prokázané škody je rovna na 5násobku měsíční ceny servisní podpory podle Článku III. této smlouvy.
7. Smluvní strany se dohodly, že vyúčtovaná smluvní pokuta nebo náhrada škody může být jednostranně započtena vůči ceně servisní podpory, kterou je objednatel povinen uhradit.

Článek VIII. Odstoupení od smlouvy, výpověď

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy zejména v případě, že:
 - a) druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší smluvní povinnost specifikovanou níže nebo
 - b) dodavatel bude v úpadku nebo s ním bude zahájeno insolvenční řízení nebo bude v likvidaci.
2. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smluvních podmínek považují:
 - a) Prodlení objednatele s úhradou ceny servisní podpory, která nebude uhrazena ani do dvou měsíců ode dne písemného vytčení prodlení dodavatelem objednateli.
 - b) Prodlení dodavatele s poskytnutím plnění dle Smlouvy více jak 3 dny.
3. Odstoupení od smlouvy je platné a účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně v souladu s touto smlouvou. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody nebo bezdůvodné obohacení.
4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu druhé smluvní strany a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu zveřejní v registru smluv objednatel po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
4. Smluvní strany se dohodly, že veškerá komunikace související s plněním předmětu Smlouvy bude probíhat prostřednictvím e-mailu oprávněných osob, přičemž se e-mailová zpráva považuje za doručenou tehdy, potvrdí-li oprávněná osoba druhé smluvní strany její doručení; telefonicky na čísla osob oprávněných jednat ve věcech technických; osobním předáním, prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu sídla smluvní strany. Pro případ doručování prostřednictvím pošty si smluvní strany sjednávají, že zásilka je druhé smluvní straně doručena pátým dnem ode dne jejího odeslání první smluvní stranou, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
5. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené ve Smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
7. Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.