

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

Článek 1 Smluvní strany

Objednatel:

Statutární město Pardubice

se sídlem: Pernštýnské náměstí 1, Pardubice-Staré Město, 530 21 Pardubice

zastoupené: Ing. Zdeňkou Malou, vedoucí odboru informačních technologií Magistrátu města Pardubic

IČ: 00274046

DIČ: CZ00274046

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Pardubice

číslo účtu: 326561/0100

zastoupené ve věcech technických: Jaromír Flegr, odbor informačních technologií Magistrátu města

Pardubic, e-mail: xxxxxxxxxxxx@mmp.cz, tel.: XXXXXXXXX

Ing. Iva Kamenická, odbor školství, kultury a sportu Magistrátu

města Pardubic, e-mail: xxxxxxxxxxxx@mmp.cz, tel.: XXXXXXXXX

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel:

RedWeb s.r.o.

se sídlem:

Brno - Brno střed, Kozí 684/8, PSČ 602 00

zastoupená:

Ing. Petrem Okurkem, jednatelem

zastoupená ve věcech technických:

Ing. Petr Okurek, e-mail: xxxxxxxxxxxx@mmp.cz, tel.: XXXXXXXXX

IČ:

27709841

DIČ:

CZ27709841

zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 53700

bankovní spojení:

Moneta Money Bank, a.s.

číslo účtu:

180944462/0600

(dále jen „Poskytovatel“)

Článek 2 Předmět smlouvy

- 2.1. Účelem této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol ve městě Pardubice.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli maintenance, podporu produktivního provozu a servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se

sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.

- 2.3. Maintenance (roční aktualizace aplikace) se rozumí:
Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti poskytovatele a může být prováděna dálkovým přístupem (dále jen maintenance).
- 2.4. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností zahrnujících:
- a) Poskytování telefonických konzultací k funkcím software oprávněným pracovníkům a správcům Objednatele.
 - b) Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů, dle čl. 7 této Smlouvy.
 - c) Drobné změny (update), které zásadním způsobem nemění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.
 - d) Maintenance je zmíněna v bodu 2.3. a není součástí servisních služeb.
 - e) Zjišťování původních příčin incidentů. Zajištění oprav příčin chyb v Systému a proaktivní prevenci problémů.
 - f) Školení správce systému.
 - g) Správa a administrace virtuálního serveru poskytnutého Objednatelem pro provoz aplikace.
- 2.5. Předmětem poskytovaných servisních služeb není zejména:
- a) Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
 - b) Analýzy nutné k rozsáhlejší vývojovým pracím.
 - c) Školení uživatelů.
- 2.6. Veškerá plnění dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě oznámení v systému Poskytovatele Redmine na adrese <https://redmine.redweb.cz> (dále jen „helpdesk“).
- 2.7. Podstatné náležitosti písemné výzvy k oznámení požadavku, problému, případně poruchy jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

Článek 3

Termín, rozsah a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy ode dne jejího uzavření na dobu neurčitou.
- 3.2. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na poskytování služeb uvedených ve Smlouvě v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele.
- 3.3. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že po dobu platnosti Smlouvy bude objem poskytnutých služeb při plnění předmětu smlouvy činit maximálně 10 člověkohodin ročně za zvýhodněnou cenu. Práce nad tento rozsah bude za cenu vyšší dle čl. 4.1.
- 3.4. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova, v níž provozuje svou činnost Magistrát města Pardubic.
- 3.5. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelem poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění této Smlouvy se stanovuje čtvrtletně, dle skutečně objednané a provedené práce dle evidence člověkohodin (dále jen „člkhod“) v helpdesku:
- | | |
|--|----------|
| a) Cena za 1 člkhod do 10 člkhod/rok bez DPH: | 800,-Kč |
| DPH (21%): | 168,-Kč |
| Cena včetně DPH: | 968,-Kč |
| b) Cena za 1 člkhod nad 10 člkhod/rok bez DPH: | 1000,-Kč |
| DPH (21%): | 210,-Kč |
| Cena včetně DPH: | 1210,-Kč |
- 4.2. Celková cena za roční maintenance aplikace a roční maintenance (období 12 kalendářních měsíců) pro 30 mateřských škol se stanovuje:
- | | |
|--------------------------------------|-------------|
| Cena za maintenance aplikace bez DPH | 10.000,- Kč |
| Cena za maintenance licencí bez DPH: | 25.500,- Kč |
| DPH ve výši 21 %: | 7.455,- Kč |
| Cena včetně DPH: | 42.955,- Kč |
- 4.3. V případě změny počtu mateřských škol bude Poskytovatel Objednateli účtovat cenu za roční poplatek (maintenance) dle platného ceníku, který je nedílnou součástí této Smlouvy v příloze č. 2.
- 4.4. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákona o dani z přidané hodnoty), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné vždy posledním dnem příslušného čtvrtletí po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 5.2. Cena za plnění dle čl. 4.1. této Smlouvy bude Objednatelům hrazena čtvrtletně na základě faktury Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. Cena za roční maintenance dle čl. 4.2. bude Objednateli fakturována ročně v lednu příslušného roku.
- 5.4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 5.5. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.6. Poskytovatel prohlašuje, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění nebude/není nespolehlivým plátcem. V případě, že se jím stane, bude Objednatel Poskytovateli hradit pouze částku ve výši základu

daně a DPH bude odvedeno místně příslušnému správci daně Poskytovatele.

- 5.7. Objednatel provede úhradu ve splatnosti na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře za předpokladu, že tento účet bude ke dni platby zveřejněný správcem daně. V případě, že tato podmínka nebude splněna, Objednatel uhradí pouze částku bez DPH a doplatek bude uhrazen Poskytovateli až po zveřejnění čísla účtu. V případě, že účet nebude zveřejněn po uplynutí lhůty stanovené Objednatel, bude DPH uhrazeno místně příslušnému správci daně Poskytovatele.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech od 8 do 17 hodin v pondělí a středu, od 8 do 15 hodin v úterý, čtvrtek a pátek.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu, lze použít email: webmaster@mmp.cz. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Povinnosti Poskytovatele a Objednatele

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy k zajištění plného provozu a funkčnosti software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol v níže uvedeném rozsahu.
- 7.2. Poskytovatel zabezpečí v pracovní dny v době od 8 hodin do 16 hodin službu hotline na mobilním telefonu jehož číslo bude sděleno Objednateli neprodleně po podpisu této smlouvy. Osoby oprávněné pro vyžádání konzultací hotline budou Poskytovateli sděleny Objednatel.
- 7.3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit k řešení situace vzniklé přerušáním provozu služby do 8 pracovních hodin od jejího nahlášení písemnou výzvou, lze použít email: servis@redweb.cz. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou stanoveny od 8 do 17 hodin v pracovních dnech. V pracovních dnech je zásahová doba definována v době od 8 do 17 hodin, pokud se problém vyskytne v pátek po 17.hodině, zásahová doba začíná běžet až od 8 hodin v pondělí. Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 hodin od okamžiku nastoupení k řešení. V období procesu přijímání dětí do MŠ, o kterém bude Objednatel Poskytovatele informovat písemnou formou, možno emailem na servis@redweb.cz se doba obnovení provozu stanovuje na maximálně 24 hodin.
- 7.4. U požadavků, které nepůsobí přerušением provozu, bude doba provedení stanovena dohodou v helpdesku mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele.
- 7.5. Odstranění každé poruchy resp. dokončení každého požadavku bude Objednateli v helpdesku potvrzeno s uvedením času splnění požadavku a stručného popisu všech důležitých skutečností, které se se zásahem pojí.
- 7.6. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost, zejména při odstranění provozní závady a dále se zavazuje:
- a) informovat včas Poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu, pokud jsou mu známy,

b) poskytnout Poskytovateli veškeré potřebné informace, které jsou Objednateli známy, a které mohou pomoci při odstraňování provozního problému.

7.7. Objednatel oznámí Poskytovateli změny na zařízení, které mají podstatný vliv na plnění této smlouvy. Při jakékoli plánované změně systémového prostředí, která může mít dopad na provoz a funkčnost software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol Objednatel písemně vyrozumí Poskytovatele a vyžádá si jeho stanovisko. V případě námitek Poskytovatele k plánované změně systémového prostředí navrhne Poskytovatel Objednateli jiné vhodné řešení. V případě, že Objednatel nepřistoupí na řešení navržené Poskytovatelem, Poskytovatel neodpovídá za funkčnost software.

Článek 8

Obecné podmínky k poskytování předmětu této Smlouvy

- 8.1. Odpovědní pracovníci Objednatele budou předběžné požadavky zadávat elektronicky do systému helpdesk na adrese <https://redmine.redweb.cz>.
- 8.2. Poskytovatel bude do pěti pracovních dnů informovat odpovědného pracovníka Objednatele o reálném celkovém počtu hodin, které budou na řešení požadavku stráveny a také o termínu zhotovení požadavku v případě jeho vyžádání.
- 8.3. Po obdržení odpovědi Poskytovatele na řešení předběžného požadavku se odpovědný pracovník Objednatele rozhodne o provedení servisní služby dle navrhovaného řešení požadavku a celkovém počtu hodin. V opačném případě v helpdesku plnění požadavku odmítne.
- 8.4. Celkový počet hodin stanovený Poskytovatelem v odpovědi na předběžný požadavek je maximální a je závazný k vyřešení požadavku. Celkový počet hodin lze zvýšit pouze prokazatelným souhlasem odpovědného pracovníka Objednatele.
- 8.5. O seznamu odpovědných pracovníků bude vždy Poskytovatel včas písemně informován technickým zástupcem objednatele.
- 8.6. Pokud se v průběhu zajišťování servisních služeb zjistí skutečnosti, o nichž Poskytovatel nevěděl a objektivně vědět nemohl nebo je nemohl objektivně předpokládat, a které ztíží nebo znemožní realizaci poskytovaných servisních služeb ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je neprodleně Objednateli a projedná s ním další postup.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné fakturační částky včetně DPH za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb dle článku 7. této smlouvy, zaplatí Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru smluvní pokutu 100,- Kč za každý započatý den do odstranění každé takové vady, maximálně však 5.000,- Kč za jednu vadu.
- 9.3. Ustanovení § 2050 a § 2051 občanského zákoníku se nepoužije.

Článek 10 Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR dle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy ji odešle k řádnému uveřejnění do registru smluv. O uveřejnění Smlouvy Objednatel bezodkladně informuje Poskytovatele, nebyl-li jeho kontaktní údaj uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
- 10.3. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li Smlouva zveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
- 10.4. Smluvní strany prohlašují, že žádná část této Smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 občanského zákoníku).
- 10.5. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva bude uveřejněna bez podpisů.
- 10.6. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 10.7. Právo odstoupit od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.8. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní doba 6 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.9. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.10. Poskytovatel služeb se zavazuje při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat požadavky na dokumentaci, ochranu dat a bezpečnost vyplývající ze zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.
- 10.11. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.12. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 10.13. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.
- 10.14. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
- 10.15. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.

10.16. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Pardubicích dne

V Brně dne

Příloha:

1. Náležitosti písemné výzvy
2. Ceník úhrady za maintenance

Za Objednatele: 20.08.2019

Za Poskytovatele:

.....
za statutární město Pardubice
Ing. Zdeňka Malá
vedoucí odboru informačních technologií
Magistrátu města Pardubic

.....
za RedWeb s.r.o.
Ing. Petr Okurek
jednatel

Schváleno: RmP č. usn.:R/1784/2019

Příloha č. 1

Náležitosti písemné výzvy

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- jméno, datum a čas nahlášení incidentu.

Písemná reakce na výzvu má tyto náležitosti:

- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení,
- časový odhad prací Poskytovatele.

Písemná akceptace má tyto náležitosti:

- akceptace Objednatele s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Příloha č. 2

Ceník za roční maintenance

Cena za roční maintenance dle článku 4.2. této Smlouvy je stanovena dle ceny za maintenance aplikace a počtu jednotlivých škol takto:

Roční maintenance aplikace 10.000 Kč

Počet škol	Cena za jednu školu
1 - 10	1.000,- Kč
11 - 15	950,- Kč
16 - 20	900,- Kč
21 - 30	850,- Kč
31 - 50	800,- Kč
51 a více	750,- Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.