

SMLOUVA O POZÁRUČNÍ SERVISNÍ PODPOŘE DIGITÁLNÍCH ÚŘEDNÍCH DESEK

Číslo smlouvy Objednatele: 18/22/2292/19
Číslo smlouvy Zhotovitele: SRS_2019_001

uzavřená ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů

Zhotovitel:	Objednatel:
Název: emam s.r.o.	Název: město Třebíč
Se sídlem: Poříčí 2466/30 678 01 Blansko	Se sídlem: Karlovo nám. 104/55 674 01 Třebíč
IČ/DIČ: 29284414/CZ29284414	IČ/DIČ: 00290629/CZ00290629
Zaps.OR KS v Brně, od. C, vložka 70964	
Číslo účtu: 43-9976620237/0100	Číslo účtu: 329711/0100
Zastoupen: Martin Dvořáček, jednatel	Zastoupen: Mgr. Pavel Pacal, starosta

společně také „smluvní strany“

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je poskytování servisu na digitální úřední desky.
2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby pozáručního servisu, podpory a údržby popsané v této smlouvě po dobu zde stanovenou vztahující se k Zařízení.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost, jakož i zaplatit dohodnutou odměnu stanovenou v této smlouvě.
4. **Zařízením se pro účely této smlouvy rozumí:**

Digitální úřední deska Thor 47“ volně stojící

Adresa místa, na kterém se zařízení nachází: Masarykovo nám. 116/6, 674 01 Třebíč

Digitální úřední deska WALLo 47“ závěsná na zed'

Adresa místa, na kterém se zařízení nachází: průchod mezi Karlovým nám. a Komenského nám.,
674 01 Třebíč

II. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu **60 měsíců**.
2. V případě oboustranného zájmu smluvních stran může být smlouva na základě písemného dodatku prodloužena o dobu, na kterou byla původně uzavřena.

III. Servis, podpora a údržba Zařízení

1. Zhotovitel zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů, poskytování servisních služeb a podpory v následujícím rozsahu:

Softwarová podpora

- Aktualizace stávající aplikace zobrazující úřední desku na nejnovější verzi nejpozději do tří měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy
- 1x měsíčně vzdálená kontrola funkčnosti software a aktualizací
- Hotline 365/24/7, reakční doby a opravy:

A – kritická chyba: software úřední desky není schopen zobrazit uživatelům aktuálně vyvěšené písemnosti nebo jejich přílohy. Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 5 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 24 hodin zprovoznění softwaru minimálně na funkčnost zobrazení aktuálně vyvěšených dokumentů

B – Závažná chyba – omezení běžných funkcí (prohlížení povolených webových stránek, vyhledávání v záznamech úřední desky, zoomování, automatický návrat na úvodní stránky, apod.). Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 24 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 3 pracovních dní oprava softwaru

C – Méně závažná chyba – vše ostatní (drobné vzhledové nedostatky, nefungující zaznamenávání statistik, nefunkční prvky na webových stránkách v prohlížeči apod.).

Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 48 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 5 pracovních dní oprava softwaru

Hardwarová podpora

- Součástí podpory je i jedna výměna Zařízení za nejnovější model v průběhu trvání této smlouvy; dodané Zařízení musí mít parametry stejné nebo lepší jak měněné Zařízení
- 1 x ročně servisní prohlídka, profylaxe a revize elektrického zařízení
- Hotline 365/24/7, reakční doby a opravy:

A – kritická chyba: hardware není schopen zobrazit uživatelům aktuálně vyvěšené zprávy nebo jejich přílohy. Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 5 hodin od nahlášení problému provedení vzdálené diagnostiky s asistencí objednatele
- do následujících 3 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

B – Závažná chyba – funkcionality hardware je omezená, ale dokáže zobrazit aktuálně vyvěšené zprávy a jejich přílohy (částečné poškození dotyku, obrazovky nebo interního PC). Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 24 hodin od nahlášení problému podání návrhu řešení
- do následujících 10 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

C – Méně závažná chyba – hardware je funkční, ale nekomfortní (abnormálně hlučný, ztráta kvality obrazu, úbytek výkonu interního PC, „kosmetické vady“).

Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 48 hodin od nahlášení problému podání návrhu řešení
- do následujících 20 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

2. Poskytování služeb a servisních zásahů (dále jen „servisní zásah“) bude zahajováno na základě žádosti Objednatele na telefonním čísle či e-mailu. Kontakt pro nahlášení závady:

██

Pokud dojde ke změně kontaktu pro nahlášení závady, bude tato změna neprodleně nahlášena Objednateli.

3. Zhotovitel žádost o servisní zásah Objednateli e-mailem či jiným vhodným způsobem obratem nebo v nejkratší možné době potvrdí.

IV.

Odměna za servisní služby

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli odměnu za poskytované servisní služby ve výši **134 083 Kč bez DPH za rok, tj. 162 240,43 Kč vč. 21% DPH.**

Čestné prohlášení Zhotovitele, dohoda smluvních stran o možném způsobu úhrady DPH:

Zhotovitel tímto prohlašuje a zavazuje se, že včas, řádně a v plné výši přizná (v daňovém přiznání k DPH) a uhradí DPH z plateb odměny, které mu budou Objednatel zaslány na základě ustanovení této smlouvy, pokud nenastane situace popsaná dále v druhém odstavci tohoto bodu.

Smluvní strany se tímto dohodly, že Objednatel je oprávněn se kdykoli rozhodnout uhradit za Zhotovitele DPH, která bude v příslušné platné zákonné výši vypočtena z odměny dle této smlouvy, jeho místně příslušnému správci daně, aniž by byl tímto správcem daně vyzván jako ručitel (viz. ustanovení § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů). Úhradu DPH Objednatel správcem daně provede současně s úhradou k ní příslušející odměny Zhotoviteli (platba odměny bude tedy snížena o DPH). O provedení úhrady DPH správcem daně za Zhotovitele současně Objednatel Zhotovitele vyrozumí (postačí elektronickou poštou na adresu info@emam.cz). Dnem provedení úhrady odměny Zhotoviteli a jí odpovídající DPH správcem daně je závazek Objednatele vůči Zhotoviteli na úhradu příslušné platby odměny včetně DPH plně splněn. Za okamžik úhrady odměny a DPH je považován okamžik odepsání příslušné částky z účtu Objednatele na účet Zhotovitele nebo správce daně. V této souvislosti Zhotovitel sděluje, že jeho správcem daně pro platbu DPH je ke dni uzavření této smlouvy Finanční úřad v Blansku, adresa Seifertova 2247/7, 678 01 Blansko. Zhotovitel je

povinen ihned Objednateli písemně sdělit změnu v jeho správci daně pro platbu DPH a rovněž změnu výše uvedené adresy pro elektronickou poštu.

2. Odměna Zhotoviteli je hrazena kvartálně vždy na začátku daného období bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele na základě vystavené faktury se splatností 30 dní.

V.

Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke znehodnocení Zařízení, kterého se servisní smlouva týká, zároveň však nenese odpovědnost za servisní zásah provedený Objednatel nebo třetí stranou v době platnosti této servisní smlouvy.
2. Zhotovitel zachovává mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných z prostředí, kde servisní zásah vykonával.
3. Zhotovitel se zavazuje, že **nezastaví pohledávky**, které bude mít vůči Objednateli z tohoto smluvního vztahu a ani s nimi nebude manipulovat jiným způsobem. Pokud by Zhotovitel porušil tento svůj závazek, bude tato skutečnost posuzována jako porušení této smlouvy Zhotovitelem podstatným způsobem se všemi důsledky, včetně možnosti pro Objednatele od tohoto smluvního vztahu odstoupit. Za porušení závazku Zhotovitele uvedeného ve větě první tohoto odstavce Objednatel Zhotoviteli vyúčtuje smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč.

VI.

Povinnosti Objednatele

1. Objednatel umožní Zhotoviteli přístup k Zařízení, na kterém má být proveden servisní zásah.
2. Objednatel je povinen používat Zařízení v souladu s návodem k obsluze a pokyny Zhotovitele.
3. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat se Zhotovitelem veškeré plánované změny, které by se přímo či nepřímo dotkly předmětného Zařízení (např. stěhování Zařízení, využití Zařízení i pro jiné účely, apod.). V případě porušení tohoto bodu a následného znehodnocení či poruše Zařízení nemá Objednatel žádné právo na náhradu škody. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoliv náhradního dílu nebo dodatkového příslušenství zasahující do Zařízení.
4. Objednatel nesmí povolit jakýkoliv zásah do Zařízení od třetích osob, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců Objednatele, bez vědomí a spolupráce Zhotovitele.

VII.

Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena následujícími způsoby:
 - a) uplynutím doby trvání smlouvy;
 - b) odstoupením Objednatele v případě opakovaného podstatného porušení povinností Zhotovitele, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dnů plynoucí ode dne, kdy byl Zhotovitel písemně upozorněn Objednatel o porušení a o možnosti ukončení smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
 - c) odstoupením Zhotovitele v případě opakovaného podstatného porušení povinností Objednatele, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dnů plynoucí ode dne, kdy byl

Objednatel písemně upozorněn Zhotovitelem o porušení a o možnosti ukončení smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;

- d) písemnou dohodou smluvních stran;
- e) trvalým vyřazením Zařízení z provozu

2. K ukončení této smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení nebo úplného zničení Zařízení.
3. V případě odstoupení Zhotovitele pro porušení smlouvy ze strany Objednatele nemá Objednatel nárok na vrácení poměrné částky, která vychází z odměny za servisní služby, jež si smluvní strany ujednaly v této smlouvě, a která byla zaplacená.

VIII. Sankce

1. V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury má Zhotovitel nárok účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady ve sjednaném termínu, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou reklamovanou vadu a za každý započatý den prodlení.
3. Zaplacením výše uvedených smluvních pokut není dotčen nárok na náhradu škody.
4. Jiné smluvní pokuty nejsou přípustné.
5. Sankci (smluvní pokutu, úrok z prodlení) vyúčtuje oprávněná strana straně povinné písemnou formou. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování. Objednavatel si vyhrazuje právo započítat vyúčtované a neuhrazené smluvní pokuty a úroky z prodlení proti neuhrazené faktuře vydané Zhotovitelem.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Smluvní strany se dohodly, že případné spory budou přednostně řešeny dohodou. V případě, že nedojde k dohodě stran, bude spor řešen věcně příslušným soudem v místě sídla Objednatele.
3. Smluvní strany prohlašují, že žádná informace uvedená v této smlouvě není předmětem obchodního tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku. Tato smlouva bude uveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
4. Jakékoliv změny či doplnění smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke smlouvě schválených oběma smluvními stranami.
5. Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou listinných stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden.
6. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

7. 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 tuto smlouvu zveřejní v registru smluv Objednatel po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.
8. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené městem Třebíč, která bude obsahovat údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselném označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovávány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené ve výše uvedené smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
9. O uzavření této Smlouva o pozáruční servisní podpoře digitálních úředních desek za Objednatele rozhodla Rada města Třebíče svým usnesením č. 43/14/RM/2019 ze dne 08. 08. 2019.

V Třebíči dne.....

V Blansku dne.....

.....

Mgr. Pavel Pacal, starosta
Objednatel

.....

Martin Dvořáček, jednatel
Zhotovitel