

# Servisní smlouva č. PAS-2011-Z086

2011-0318/KLÍ

## 1 Smluvní strany

### Město Lysá nad Labem

Sídlo: Husovo náměstí 23/1, 289 22 Lysá nad Labem  
Jednatel: Mgr. Jiří Havelka, starosta  
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. číslo účtu: 19-  
0504268369/0800  
IČ: 00239402 DIČ: CZ00239402

dále jen Objednatel na straně jedné

### AutoCont CZ a.s.

Sídlo: Moravská Ostrava, Nemocniční 12, Ostrava  
Jednatel: RNDr. Martin Grigar, předseda představenstva  
Bankovní spojení: Citibank a.s. číslo účtu: 2021301100 / 2600  
IČ: 47676795 DIČ: CZ47676795  
spisová značka OR: Krajský soud v Ostravě, oddíl B, vložka 814

dále jen Zhotovitel na straně druhé,

vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány se v souladu s ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb. dohodly níže uvedeného dne, měsíce a roku na následujícím znění smlouvy:

## 2 Definice pojmů

- 2.1 Používá-li tato smlouva v dalším textu termíny, psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:
- 2.1.1 HelpDesk – služba Zhotovitele, která zajišťuje poskytování Telefonických konzultací.
  - 2.1.2 Požadavek – žádost o provedení Servisních služeb zadaná Zodpovědným pracovníkem Objednatele prostřednictvím služby ServiceDesk. Požadavky jsou Zhotovitelem řešeny postupně tak, jak přicházejí od Objednatele.
  - 2.1.3 Pracovní den – pondělí až pátek, pokud není den státem uznaným svátkem nebo dnem pracovního volna.
  - 2.1.4 Pracovní doba – 6:00 až 18:00 v Pracovním dni.
  - 2.1.5 Reakční doba – doba, ve které je Zhotovitel povinen zahájit řešení Požadavku.
  - 2.1.6 ServiceDesk – pracoviště Zhotovitele, které:
    - 2.1.6.1 registruje Požadavky Objednatele a to elektronickou poštou na adresu uvedenou v Příloze č. 3. - Zodpovědné osoby a spojení,
    - 2.1.6.2 potvrzuje registraci Požadavků Objednatele a to elektronickou poštou na adresu dle Přílohy č. 3 - Zodpovědné osoby a spojení,
    - 2.1.6.3 vede evidenci Požadavků a způsobu jejich řešení.

- 2.1.7 Informační systém nebo IS – aplikace, které byly součástí dodávky specifikované ve Smlouvě o dílo č. PAS-2011-Z015
- 2.1.8 Servisní služby – služby servisu, podpory a údržby Informačního systému (zejména analýzy, konzultace, programování, testování, datové služby) poskytované v souladu s Přílohou č. 1 – Specifikace servisních služeb.
- 2.1.9 Telefonická konzultace – konzultace poskytované Telefonicky (hotline), jedná se o takové konzultace, k nimž není nutný přístup do IS Objednatele.
- 2.1.10 Telefonicky – na domluvené telefonní číslo služby HelpDesk uvedené v Příloze č.3 - Zodpovědné osoby a spojení.
- 2.1.11 Zodpovědný pracovník Objednatele – pracovník Objednatele, který:
  - 2.1.11.1 je oprávněn využívat službu HelpDesk,
  - 2.1.11.2 zadávat Požadavky Zhotoviteli prostřednictvím pracoviště ServiceDesk,
  - 2.1.11.3 vyžadovat informace o stavu řešení Požadavků prostřednictvím pracoviště ServiceDesk,
  - 2.1.11.4 povolovat přístup k IS Objednatele,
  - 2.1.11.5 schvalovat návrh řešení Požadavků a potvrzovat vyřešení Požadavků.

### **3 Předmět smlouvy**

- 3.1 Předmětem této smlouvy je zajištění služeb dle bodu 3.2 a stanovení podmínek poskytování služeb při provozu Informačního systému Objednatele.
- 3.2 Zhotovitel poskytne následující služby:
  - 3.2.1 administrace produktu (tj. nastavení a správa uživatelů, jejich profilů a oprávnění),
  - 3.2.2 instalace a konfigurace produktu,
  - 3.2.3 řešení provozních problémů vzniklých při užití produktu zadavatelem a jednotlivými organizacemi,
  - 3.2.4 řešení provozních problémů vzniklých při užití produktu na pracovišti zadavatele,
  - 3.2.5 služba Hot-line formou telefonické podpory pro jednotlivé organizace pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace,
  - 3.2.6 služba HelpDesk pro zaměstnance zadavatele pro hlášení závad jednotlivých kategorií, poradenství a konzultace.

### **4 Způsob plnění**

- 4.1 Způsoby, podmínky a místa poskytování služeb uvedených v bodě 3.2 jsou definovány v Příloze č. 1 – Specifikace servisních služeb.

### **5 Cena a platební podmínky**

- 5.1 Základní cena plnění dle bodů 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5 a 3.2.6 je stanovena jako paušální poplatek s periodou úhrady, ve výši a rozsahu uvedené v Příloze č. 2 - Rozsah a cena služeb servisního programu. Tato cena a DPH bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem, přičemž Den uskutečnění zdanitelného plnění (dále DUZP) bude prvním dnem periody, v němž budou služby poskytnuty.

- 5.2 Cena služeb dle bodů 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5 a 3.2.6 nad měsíční rozsah stanovený v Příloze č. 2 - Rozsah a cena služeb servisního programu bude určena na základě aktuálního ceníku služeb Zhotovitele. Tato cena a DPH bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem, přičemž DUZP bude poslední den měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta.
- 5.3 V ceně plnění uvedené v čl. 5.1 není zahrnuto Dopravné
- 5.4 Cena za Dopravné bude určena na základě aktuálního ceníku služeb Zhotovitele. Tato cena a DPH bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystavené Zhotovitelem vždy k poslednímu dni příslušného měsíce, za který je Dopravné hrazeno. DUZP bude poslední den kalendářního měsíce, za který je Dopravné hrazeno.
- 5.5 Splatnost všech faktur – daňových dokladů činí 21 dní od data vystavení.
- 5.6 Všechny ceny uvedené v této smlouvě a všech přílohách jsou bez daně z přidané hodnoty. DPH bude určena dle platných předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.7 Faktury musí obsahovat:
  - 5.7.1 Identifikaci projektu, kterým je zajištěno financování, to znamená text „CZ.1.06/2.1.00/06.06875 Technologické centrum ORP Lysá nad Labem“ a údaj, že projekt je spolufinancován z ERDF.

## **6 Práva a povinnosti Zhotovitele**

- 6.1 Zhotovitel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy provést na své straně veškerá oprávněně předpokládaná opatření tak, aby byl zamezen neoprávněný přístup k IS.
- 6.2 Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které zjistil nebo mu byly poskytnuty v rámci plnění předmětu této smlouvy, vyjma případů daných zákonem.
- 6.3 Zhotovitel má právo odmítnout řešení Požadavku, který zásadním způsobem mění funkcionalitu IS, vede k nesprávné funkci IS nebo by jeho řešení bránilo dalšímu rozvoji IS.
- 6.4 V případě, že Požadavek je záruční vadou plnění závazků Smlouvy o dílo č. PAS-2011-Z015, je Zhotovitel povinen tento Požadavek vyřešit bezplatně.

## **7 Práva a povinnosti Objednatele**

- 7.1 Objednatel je povinen zajistit zálohování dat, aby riziko škody způsobené ztrátou dat nebo poškozením bylo vyloučeno.
- 7.2 Objednatel je povinen vytvořit všechny potřebné podmínky k tomu, aby Zhotovitel mohl provádět požadované služby, zejména umožnit zodpovědnému pracovníkovi Zhotovitele přímý i vzdálený přístup k IS.
- 7.3 Objednatel je povinen před importem úprav Požadavků do systému provést na své straně taková testování předaných Požadavků, aby byly na základě reálných dat a provozu vyloučeny chyby vzniklé tímto importem.
- 7.4 Objednatel je povinen vytvářet a udržovat v systému platná a aktuální přístupová práva a role.

## **8 Odpovědnost za škodu a vady**

- 8.1 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou zaviněným porušením povinností vyplývajících z této Smlouvy nebo z obecně závazného právního předpisu.
- 8.2 Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena jinou osobou než Zhotovitelem, či jím pověřeným subjektem, nesprávným nebo neadekvátním přístupem Objednatele a v důsledku události vyšší moci.

- 8.3 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou Objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou, maximálně však do výše hodnoty Plnění podle této Smlouvy.
- 8.4 Účastníci této smlouvy neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků ze smlouvy způsobených vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli smluvních stran, které jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

## **9 Prodlení, sankce**

- 9.1 Je-li Objednatel více než deset pracovních dnů po doručení písemné upomínky Zhotovitele v prodlení se zaplacením ceny plnění, je Zhotovitel oprávněn přerušit až do data připsání dlužné částky na účet Zhotovitele práce na předmětu plnění. Termíny plnění Zhotovitele se prodlužují o dobu tohoto prodlení.
- 9.2 Je-li Objednatel více než deset pracovních dnů v prodlení se zaplacením ceny, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.
- 9.3 V případě opoždění plnění Zhotovitele způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§374 OZ) platí, že tento není v prodlení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatele o výskytu takových překážek neprodleně informovat.

## **10 Platnost a účinnost smlouvy**

- 10.1 Tato Smlouva je platná od data podpisu oběma smluvními stranami a účinná ode dne předání do Ostrého provozu, což je datum zahájení provozu IS dle Smlouvy o dílo č. PAS-2011-Z015.
- 10.2 Tato Smlouva zůstává v platnosti a je závazná pro všechny právní nástupce smluvních stran.
- 10.3 Doba trvání smlouvy je stanovena na pět roků od nabytí účinnosti, s tím že pokud žádná ze smluvních stran neprojeví nejméně 60 dnů předem písemně vůli, aby smlouva skončila, doba účinnosti Smlouvy se automaticky prodlužuje o další jeden rok.
- 10.4 Skončit platnost této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 10.5 Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 10.5.1 Zhotovitel může odstoupit od smlouvy pouze ze zákonného důvodu s 30-ti denní lhůtou takovým způsobem, aby Objednatel mohl zajistit pokračování plnění u jiného dodavatele. Lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení oznámení o odstoupení od smlouvy Objednateli. Při odstoupení od smlouvy se zároveň vyúčtují všechna dosud provedená dílčí plnění. Po skončení této lhůty bude doúčtován zbytek provedených plnění.
- 10.5.2 V případě zrušení projektu, kterým je zajištěno financování, si Objednatel vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit. Při odstoupení od smlouvy z tohoto důvodu bude provedeno vyúčtování všech provedených a uznaných plnění a ty budou Zhotoviteli na základě faktury uhrazeny. Odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele nabývá účinnosti ve chvíli obdržení doručeného sdělení o odstoupení od smlouvy Zhotoviteli. Případně bude možné po vzájemné dohodě smluvních stran dokončit tu část předmětu plnění, na kterou bude zajištěno financování. Odstoupení od smlouvy ze shora uvedených důvodů nepodléhá žádným sankcím.
- 10.5.3 V případě pozastavení projektu, kterým je zajištěno financování, bude pozastaveno plnění do opětovného pokračování. O pozastavení projektů bude Objednatel Zhotovitele neprodleně informovat. Termín realizace bude dodatkem ke smlouvě přiměřeně prodloužen.

- 10.6 Každá smluvní strana je oprávněna jednostranně odstoupit od Smlouvy, jestliže:
- 10.6.1 druhá smluvní strana neplní hrubě podmínky Smlouvy, byla na tuto skutečnost upozorněna, nesjednala nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě
  - 10.6.2 druhá smluvní strana je v konkursním nebo vyrovnávacím řízení (bankrotu apod.), nebo ztratila oprávnění k podnikatelské činnosti podle platných předpisů (o této skutečnosti je povinnost podat informaci Neprodleně)
  - 10.6.3 na majetek druhé smluvní strany byly zahájeny úkony, které nasvědčují zahájení vyrovnávacího nebo exekučního řízení. O této skutečnosti je povinnost podat informaci Neprodleně.
- 10.7 V případě skončení smluvního vztahu odstoupením, smluvní strany nebudou aplikovat ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku v platném znění.
- 10.8 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní Plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy odstoupením.

## **11 Závěrečná ustanovení**

- 11.1 Změnu specifikace servisních služeb uvedených v Příloze č.1 a Příloze č.2 lze uskutečnit dodatkem k této smlouvě na základě dohody obou stran.
- 11.2 Zjistí-li se, že některá ustanovení této smlouvy jsou neplatná, nebo že tato smlouva má mezery, není tím dotčena platnost a účinnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného ustanovení je třeba sjednat takové nové ustanovení, které co možná nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného (neúčinného) ustanovení.
- 11.3 Obsah Smlouvy může být měněn jen dohodou stran smluvních a to vždy jen vzestupně číslovanými písemnými dodatky potvrzenými Oprávněnými osobami smluvních stran.
- 11.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné formě a doručeny opačné straně, nebude-li stanoveno, nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 11.5 Oznámení se považují za doručena uplynutím třetího (3) dne po jejich prokazatelném odeslání.
- 11.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů.
- 11.7 Základní cena plnění dle bodů 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5 a 3.2.6 uvedená v Příloze č. 2: Rozsah a cena služeb servisního programu bude aktualizována na základě změny rozsahu programových úprav systému.
- 11.8 Pokud míra inflace úředně stanovená ČSU, od data podpisu smlouvy do data zdanitelného plnění překročí 5%, je Zhotovitel oprávněn navýšit cenu plnění v souladu s výší úředně stanovené míry inflace za uvedené období. Toto navýšení může zhotovitel provést pouze s písemným souhlasem Objednatele.
- 11.9 Tato smlouva se uzavírá ve 4 číslovaných stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze stran obdrží 2 stejnopisy.

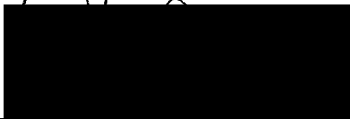
## **12 Přílohy**

- 12.1 Nedílnou součástí této dílčí smlouvy jsou následující přílohy:
  - 12.1.1 Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb
  - 12.1.2 Příloha č. 2 - Rozsah a cena služeb servisního programu
  - 12.1.3 Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a spojení
  - 12.1.4 Příloha č. 4 - Strukturovaný email pro registraci Požadavků

### 13 Podpisy smluvních stran

- 13.1 Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po jejím projednání podle jejich pravé a svobodné vůle a nikoli v tísní za jednostranně nevýhodných podmínek.
- 13.2 Autentičnost této smlouvy potvrzují zástupci smluvních stran svými podpisy:

V Lyseřské L dne 20.12.2012



Za Objednatele



V Praze dne 19.12.2011



Za Zhotovitele

**AutoCont**

AutoCont CZ a.s., Praha  
Líbalova 1/2348, 149 00 Praha 4  
Tel.: 251 022 111, fax: 251 022 999  
DIČ: CZ47676795

## **Příloha č.1 - Specifikace servisních služeb**

### **1 Pravidla provozu ServiceDesk**

- 1.1 Požadavky zasílá Zodpovědný pracovník Objednatele elektronicky pomocí strukturovaného e-mailu dle Přílohy č. 4 - Strukturovaný email pro registraci Požadavků. Pracoviště ServiceDesk přidělí Požadavku registrační číslo a informaci o registraci požadavku zašle elektronicky Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele.
- 1.2 Zasláním Požadavku vyslovuje Objednatel souhlas s přístupem pracovníků Zhotovitele k IS Objednatele za účelem vyřešení Požadavku.
- 1.3 Reakční doba na Požadavek je závislá na typu Požadavku a je specifikovaná v Příloze č. 2 - Rozsah služeb servisního programu.
- 1.4 Zhotovitel je oprávněn vyžádat si upřesnění již zasláného Požadavku, v případě, že specifikace poskytnutá Objednatelem je neúplná a neumožňuje Zhotoviteli řešit příslušný Požadavek.
- 1.5 K Požadavku registrovanému pracovištěm ServiceDesk Zhotovitel vypracuje návrh řešení s cenovou kalkulací a odešle jej Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení. V případě, že si Požadavek vyžádá větší rozsah analytických prací, vypracuje Zhotovitel cenovou nabídku na provedení analýzy a odešle ji Zodpovědnému pracovníkovi Objednatele ke schválení. Analýza tak bude řešena odděleně od vlastního řešení Požadavku. Na řešení Požadavku bude zaslána po schválení analýzy samostatná cenová nabídka.
- 1.6 Zhotovitel bude pokračovat s řešením Požadavku až poté, co Zodpovědný pracovník Objednatele schválí návrh řešení a cenovou nabídku Požadavku.
- 1.7 V případě, že se Objednatel nevyjádří do 10 (deseti) pracovních dní k navrhovanému řešení Požadavku dle článku 1.5 bude Zhotovitel považovat tento požadavek za uzavřený.
- 1.8 Pracovník Zhotovitele přistupuje k IS Objednatele Vzdáleným připojením pomocí terminálových služeb, pokud tyto služby jsou u Objednatele k dispozici. V případě, že Vzdálené připojení není k dispozici, pracovník Zhotovitele přistupuje k IS na pracovišti Objednatele. Termín návštěvy na pracovišti Objednatele pracovník Zhotovitele předem domluví se Zodpovědným pracovníkem Objednatele.
- 1.9 Zhotovitel je oprávněn odmítnout řešit tzv. sdružené Požadavky tj. Požadavky popisující najednou více problémů.
- 1.10 Požadavky pracovník Zhotovitele řeší v pořadí jejich registrace. Po dobu řešení Prioritního požadavku je pozastaveno řešení ostatních Požadavků. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněn stanovit Zodpovědný pracovník Objednatele před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se změna týká.
- 1.11 Informaci o realizaci Požadavku spolu se způsobem řešení zašle pracovník Zhotovitele e-mailem na adresu pro potvrzení registrace Požadavků dle Přílohy č. 3 - Zodpovědné osoby a spojení.
- 1.12 Požadavek je považován za vyřešený teprve po potvrzení Zodpovědným pracovníkem Objednatele. Pouze v případě, že se Zodpovědný pracovník Objednatele nevyjádří do 10 (deseti) pracovních dní k zaslánému řešení požadavku bude Zhotovitel považovat tento požadavek automaticky za vyřešený.

### **2 Pravidla služby HelpDesk**

- 2.1 Objednatel vkládá požadavky na technickou podporu přednostně přes Službu ServiceDesk.
- 2.2 Telefonické konzultace bude Zodpovědný pracovník Objednatele využívat v Pracovní době.
- 2.3 Pokud bude v průběhu Telefonické konzultace detekován Požadavek, k jehož vyřešení je třeba přistoupit k IS Objednatele, zaregistruje Zodpovědný pracovník Objednatele tento Požadavek k řešení prostřednictvím pracoviště ServiceDesk. Řešení Požadavku dále podléhá pravidlům provozu ServiceDesk.



k řešení prostřednictvím pracoviště ServiceDesk. Řešení Požadavku dále podléhá pravidlům provozu ServiceDesk.



## Příloha č.2 - Rozsah a cena služeb servisního programu

<b>Servisní program (služby dle bodu 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5 a 3.2.6)</b>	
Perioda úhrady	ročně
Rozsah servisních služeb (hodiny měsíčně)	2,5
Reakční doba Prioritní požadavek	4 hodiny
Reakční doba Požadavek	3 dny
Úroveň služby HelpDesk	6 - 18/5
<b>Paušální poplatek / rok</b>	<b>56 304,- Kč</b>
<b>Celkem servisní služby</b>	
Servisní program / rok (služby dle bodu 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5 a 3.2.6)	56 304,- Kč
<b>Cena servisních služeb celkem – paušální poplatek / 5 roků</b>	<b>281 520,- Kč</b>
<b>Platby nad rámec paušálního poplatku</b>	
Ostatní služby – dle aktuálního ceníku služeb	

### Příloha č. 3 - Zodpovědné osoby a spojení

**Zodpovědné osoby Objednatele:**

Jméno	Funkce	Email
Lubomír Forejtek	Vedoucí projektu	[REDACTED]

**Zodpovědné osoby Zhotovitele:**

Jméno	Funkce	Email
Jiří Vírava	informatik	[REDACTED]
Petra Loudová	informatik	[REDACTED]
Jan Čech	informatik	[REDACTED]

**Spojení na HelpDesk Zhotovitele:**

+420 – 251 022 755

**Adresa pro registraci Požadavků:**

Primární adresa	<a href="mailto:eresponse@autocont.cz">eresponse@autocont.cz</a>
Kopie	<a href="mailto:projekt.lysa.viu@autocont.cz">projekt.lysa.viu@autocont.cz</a>

**Projektová adresa:**

E-mail	<a href="mailto:projekt.lysa.viu@autocont.cz">projekt.lysa.viu@autocont.cz</a>
--------	--

**Adresa pro potvrzení registrace Požadavků:**

Email Objednatele	<a href="mailto:projekt.lysa.viu@mestolysa.cz">projekt.lysa.viu@mestolysa.cz</a>
-------------------	--

## **Příloha č. 4: Strukturovaný email pro registraci Požadavků**

Předmět: SUBMIT

[Abstract]

Souhrnné pojmenování problému

[Severity]

2-Vysoka                      Pro identifikaci Prioritních požadavků

3-Stredni                      Pro identifikaci Požadavků

[Description]

Kontakt:

Telefon:

E-mail:

Popis: Bližší specifikace problému včetně případných příloh.