

## 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:**

název subjektu:

sídlo:

zastoupené:

IČ:

DIČ:

bankovní spojení:

číslo účtu:

Ve věcech technických je oprávněn jednat:

Ve věcech smluvních je oprávněn jednat

**Město Tišnov**

Nám. Míru 111, 666 19 Tišnov

Bc. Jiřím Dospíšilem, starostou města

00282707

CZ 00282707

Komerční banka, a.s.

██████████

Viktor Svída, správce IT, email: ██████████

Ing. Daria Švecová, referentka, email: ██████████

(dále jen „Objednatel“)

**Poskytovatel:**

název subjektu:

sídlo:

zastoupená:

zastoupená ve věcech technických:

IČ:

DIČ:

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

bankovní spojení:

číslo účtu:

**RedWeb s.r.o.**

Kozí 8, Brno, 602 00

Ing. Petrem Okurkem, jednatelem

Ing. Petr Okurek, email: ██████████ tel.: ██████████

27709841

CZ27709841

Moneta Money Bank, a.s.

██████████

(dále jen „Poskytovatel“)

## Článek 2

### Předmět smlouvy

2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu software pro podporu přijímacího řízení do mateřských a základních škol ve městě Tišnov.

2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli maintenance (roční aktualizace aplikace) a poskytování servisních služeb dle této smlouvy 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) Zjišťování původních příčin incidentů. Zajištění oprav příčin chyb v Systému a proaktivní prevenci problémů.
- e) Školení správce systému.

2.5. Předmětem poskytovaných servisních služeb není zejména:

- Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
- Analýzy nutné k rozsáhlejším vývojovým pracím.
- 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 podpisu smlouvy **na dobu neurčitou**.

3.2. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na poskytování služeb uvedených ve smlouvě v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele.

3.3. Čerpání a rozsah servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli v člověko-hodinách 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 Městský úřad Tišnov.

3.5. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelem poskytnuty vzdáleným přístupem ze sídla Poskytovatele.

## Článek 4

### Cena

4.1. Cena za plnění této Smlouvy (mimo maintenance) 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:	1.000,-Kč
DPH (21%):	210,-Kč
Cena včetně DPH:	1.210,-Kč

4.2. Celková cena za roční maintenance aplikace a roční maintenance (období 12 kalendářních měsíců) pro 3 mateřské školy a 2 základní školy se stanovuje:

Cena za maintenance aplikace bez DPH:	10.000,- Kč
Cena za maintenance licencí bez DPH:	5.000,- Kč
DPH (21%):	3.150,- Kč
Cena včetně DPH:	18.150,- Kč

4.3. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

4.4. V případě změny počtu škol bude Poskytovatel Objednateli účtovat cenu za roční poplatek (maintenance) dle platného ceníku, který je nedílnou součástí této Smlouvy v příloze č. 2.

## Článek 5

### Platební podmínky

5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon a 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 Objednatelem 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.

## Článek 6

### Součinnost

6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech od 8 do 16 hod.

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. 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.

6.4. Smluvní strany si sjednávají, že za písemnou formu komunikace se považuje elektronická komunikace odesílaná Smluvními stranami na tyto emailové adresy.

Za objednatele: epodatelna@tisnov.cz

Za poskytovatele: servis@redweb.cz

Smluvní strany se zavazují, že v případě změny kontaktních údajů budou o této změně informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do 7 (slovy: sedmi) pracovních dnů.

## 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 a základních škol v níže uvedeném rozsahu.

7.2. Poskytovatel zabezpečí v pracovní dny v době od 8 hod do 16 hod službu hotline na mobilním telefonu, jehož číslo bude sděleno Objednateli. Osoby oprávněné pro vyžádání konzultací hotline budou Poskytovateli sděleny Objednatelem.

7.3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit k řešení situace vzniklé přerušením provozu služby do 8 pracovních hodin od jejího nahlášení písemnou výzvou, lze použít email: [servis@redweb.cz](mailto: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 hod do 17 hod, 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

děti do škol, o kterém bude Objednatel Poskytovatele informovat písemnou formou, možno emailem na [servis@redweb.cz](mailto:servis@redweb.cz) se doba obnovení provozu stanovuje na maximálně 24hodin.

7.4. U požadavků, které nepůsobí přerušení 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 škol Objednatel písemně vyrozumí Poskytovatele a vyžádá si jeho stanovisko. V případě námitek Poskytovatele k plánované změně systémového prostředí navrhne Poskyvatel Objednateli jiné vhodné řešení. V případě, že Objednatel nepřistoupí na řešení navržená Poskytovatelem, Poskyvatel 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. Poskyvatel bude do pěti pracovních dnů písemně informovat 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 Poskyvatel včas písemně informován technickým zástupcem Objednatele.

8.6. Pokud se v průběhu zajišťování servisních služeb zjistí skutečnosti, o nichž Poskyvatel 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 čl. 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 1.000 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 oběma smluvními stranami 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. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.

10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 3 měsíce a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

10.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.

10.6. 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.

10.7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.

10.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).

10.9. 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.

10.10. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.

10.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.

10.12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 Písemná výzva
- Příloha č. 2 Cena za roční maintenance aplikace a maintenance licencí.

10.13. 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.

10.14. 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.

10.15. Podpisem této smlouvy se ruší předchozí smlouva č. 2017/19 ze dne 30. 11. 2017

V Tišnově dne 22. 11. 2019

Za Objednatele:



za město Tišnov  
Bc. Jiří Dospíšil  
starosta města Tišnova



V Brně dne 25. 11. 2019

Za Poskytovatele:



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



**Doložka platnosti právního úkonu**

Uzavření této smlouvy

bylo schváleno v souladu s ustanovením

§102 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích,

ve znění pozdějších předpisů

na schůzi Rady města Tišnova

konané dne 19. 11. 2019 usnesení č.: RM/08/20/2019

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

**Cena za roční maintenance**

Ceny 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

<b>Počet škol</b>	<b>Cena za jednu školu</b>
0 – 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 21%.

