



Service smlouva

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




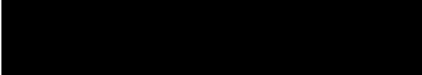
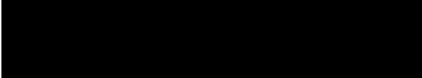

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

Zastoupen:
Se sídlem: Statutární město Brno
JUDr. Markétou Vaňkovou, primátorkou
Dominikánské náměstí 1
602 00 Brno
IČO: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Ve věcech technických
je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat: Ing. David Menšík, vedoucí OMI MMB
Číslo smlouvy: *5320140901*

Poskytovatel:

Zastoupen: RedWeb s.r.o.
Se sídlem: 
IČ: 27709841
DIČ: CZ27709841
Společnost zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, spis. zn. C 53700
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
Ve věcech technických je
oprávněn jednat: 
Ve věcech smluvních je
oprávněn jednat: 
Číslo smlouvy: 

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.
Smlouva byla uzavřena na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku s názvem
„Podpora SW pro podporu přijímacího řízení do mateřských a základních škol“ (dále jen „Veřejná
zakázka), zadávanou Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání

veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci výběrového řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatelům vyhodnocena jako nejvýhodnější.

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 základních a mateřských škol v městě Brně (dále jen „servisní služby“ nebo „služby“).
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi relevantními závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatel zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění Smlouvy v rozsahu a za podmínek uvedených ve Smlouvě a v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky. Poskytovatel tímto prohlašuje, že veškeré podmínky a požadavky Objednatel vymezené v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky jsou pro něj závazné a jsou součástí Smlouvy. Pokud by některá ustanovení Smlouvy byla v rozporu s podmínkami a požadavky Objednatel vymezenými v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky, mají přednost ustanovení zadávací dokumentace Veřejné zakázky.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb* v termínech dle přílohy č. 2 *Poskytování služeb*, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu § 2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), nebo autorského díla ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., zákon o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). Veškerá plnění dle této Smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatel, anebo bez výzvy dle přílohy č. 1 *Rozsah služeb* a s náležitostmi dle přílohy č. 3 *Písemná výzva*.

Článek 3

Termín, rozsah a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby způsobem a ve lhůtách (termínech) dle Smlouvy.
- 3.2. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele na poskytování služeb uvedených ve Smlouvě v člověkohodinách podle potřeby Objednatel.
- 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 199.900 Kč bez DPH za celou dobu účinnosti Smlouvy.
- 3.4. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována po provedení práce dle čl. 5 této Smlouvy.
- 3.5. Místem plnění je sídlo Objednatel nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna, ve městě Brně.
- 3.6. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatel poskytnuty v sídle Poskytovatel.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle Smlouvy je stanovena na základě dohody smluvních stran a skládá se ze součinu vyčerpaného počtu člověkohodin a hodinové sazby Poskytovatele za jednu člověkohodinu poskytování služeb.
- 4.2. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované dle čl. 2 odst. 2.2. a odst. 2.3. činí:
- | | |
|------------------|----------|
| Cena bez DPH: | 1.000 Kč |
| DPH (21 %): | 210 Kč |
| Cena včetně DPH: | 1.210 Kč |
- 4.3. Cena dle čl. 4 odst. 4.1. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 4.4. 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. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

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 (dále jen „zákon o dani z přidané hodnoty“) samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelem hrazena na základě faktury (daňového dokladu) Poskytovatele s příloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. 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.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.5. Povinnost zaplatit sjednanou cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě Smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 5.6. Platba bude poukázána na bankovní účet Poskytovatele uvedený ve faktuře. Uvedený bankovní účet musí být zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V případě, že účet tímto způsobem zveřejněn nebude, je Objednatel oprávněn uhradit

Poskytovateli cenu na úrovni bez DPH, DPH Objednatel poukáže správci daně.

5.7. Objednatel neposkytuje Poskytovateli na předmět plnění Smlouvy jakékoliv zálohy.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech od 9 do 15 hod.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen 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.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí plnění bude probíhat měsíčně zpětně za předcházející kalendářní měsíc a je splněno vytisknutím sestavy akceptovaných požadavků a požadavků akceptovaných s výhradou evidovaných v helpdesku CA Objednatele. Tuto sestavu zašle Objednatel Poskytovateli do pěti pracovních dnů po skončení měsíce, za nějž se bude fakturovat.
 - 7.1.1. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v helpdesku CA Objednatele v těchto krocích: Předání plnění Poskytovatelem je Poskytovatelem zaznamenáno v helpdesku CA Objednatele.
 - 7.1.2. Objednatel následně do pěti pracovních dnů od předání plnění potvrdí v helpdesku CA Objednatele převzetí plnění bez výhrad (akceptace bez výhrad), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.1.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést v helpdesku CA Objednatele seznam výhrad bránících převzetí a výši sankce, kterou formou slevy z měsíční paušální částky podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
 - 7.1.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést do helpdesku CA Objednatele seznam nedostatků bránících převzetí.

Článek 8

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 8.1. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 8.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb u plnění předaného Objednateli dle čl. 7 této Smlouvy, poskytne Objednateli na vyžádání za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 0,05 % z částky, za kterou byl parametr řešen, maximálně však 30 % z částky za kterou byl parametr řešen.
- 8.3. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.

8.4. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

- 9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoRS“). Podle ZoRS bude tato Smlouva Objednatelem zveřejněna v registru smluv. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, resp. do vyčerpání maximálního objemu poskytnutých služeb uvedeného v čl. 3 odst. 3.3.
- 9.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.
- 9.3. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení Smlouvy neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit do pěti; pracovních dnů po doručení výzvy druhé smluvní strany jakékoli takové neplatné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, zákonné a vynutitelné a má stejný nebo alespoň podobný obchodní a právní význam.
- 9.4. Možnost odstoupení smluvních stran od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 9.5. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 6 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 9.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 9.7. 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 a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.8. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona ve znění pozdějších předpisů.
- 9.9. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).
- 9.10. 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.
- 9.11. 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 § 504 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.

- 9.12. Poskytovatel je dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění a dle Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení účinnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 9.13. Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.14. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 9.15. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 Rozsah služeb
Příloha č. 2 Poskytování služeb
Příloha č. 3 Pisemná výzva
- 9.16. 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.
- 9.17. 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 Brně dne 20. 1. 2020

V Brně dne 23. 1. 2020

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

STATUTÁRNÍ MĚSTO BRNO
MAGISTRÁT MĚSTA BRNA
Odbor městské informatiky
Malinovského nám. 3
602 07 BRNO

za statutární město Brno
vedoucí OMI MMB
Ing. David Menšík

Příloha č.1

Rozsah služeb

Služby poskytované bez výzvy:

1. *Hotline a metodická pomoc*

Poskytování telefonických konzultací k funkcím programu oprávněným pracovníkům a správcům Objednatele. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle této smlouvy.

Služby poskytované na základě písemné výzvy Objednatele:

2. *Incident Management*

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů.

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle této smlouvy.

3. *Problem Management*

Zjišťování původních příčin incidentů. Problem Management iniciuje zajištění oprav příčin chyb v Systému a provádí i proaktivní prevenci problémů.

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle této smlouvy.

4. *Release Management*

Drobné změny, které zásadním způsobem nemění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

Pro nasazené změny se poskytuje záruka za jakost, a to po dobu 12 měsíců od nasazení změny do Systému Objednatele.

5. *Školení správce systému*

Předmětem služeb není zejména:

- Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
- Analýzy nutné k rozsáhlejším vývojovým pracím.

Příloha č.2

Poskytování služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby takto:

- Hotline a metodickou pomoc uživatelům v pracovní dny v době od 8 hod do 17 hod na mobilním telefonu jehož číslo bude sděleno Objednateli.
- Nastoupit k řešení situace vzniklé přerušáním provozu služby do 8 pracovních hodin Poskytovatele od jejího nahlášení písemnou výzvou. 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 hod, zásahová doba začíná běžet až od 8 hod v pondělí. Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 hodin Poskytovatele od okamžiku nastoupení k řešení. Do času k nastoupení na řešení či obnovení provozu se nezapočítává čas, kdy se čeká na Objednatele, který zajišťuje opravu hw či virtuálního stroje, na kterém je software pro podporu přijímacího řízení do základních a mateřských škol ve městě Brně provozován.

U požadavků, které nepůsobí přerušáním provozu bude doba provedení stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele. Nedohodnou-li se, tak je doba provedení stanovena uprostřed mezi termíny navrhovanými oběma stranami.

Příloha č.3

Písemná výzva

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- typ služby, ke které se výzva týká (Incident Management, Problem Management, Release Management, Školení),
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- jméno, datum a čas nahlášení incidentu,
- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení
- časový odhad prací Poskytovatele
- akceptace Objednatele s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Písemná výzva, požadavky na služby a následná komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem bude probíhat prostřednictvím CA Service Desku uživatele. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k CA Service Desku (kontaktním osobám Poskytovatele), včetně možnosti generování příslušného „Výkazu o poskytnutých službách“. Výsledek těchto protokolů a výkazů bude podkladem pro vyhodnocení a následné jednání o možné úpravě poskytovaných služeb a jejich parametrů pro další období.

||

.

||

■

■ ||

■

■

■

○