



MMFMP0030EWV

017/13/2011

Číslo sml. objednatele:

SMLOUVA o poskytování servisních služeb

I.

Smluvní strany

1. **Statutární město Frýdek-Místek**

Radniční 1148, 738 22 Frýdek-Místek

zastoupeno : Ing. Evou Richtrovou, primátorkou

IČ : 00296643

DIČ : CZ00296643

bankovní spojení :

číslo účtu :

dále jen objednatel

2. **AutoCont CZ a.s.**

sídlo : Ostrava - Moravská Ostrava, Nemocniční 987/12, 702 00

zastoupena : Ing. Jaroslavem Biolkem, členem představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 814

IČ : 47676795

DIČ : CZ47676795

bankovní spojení :

číslo účtu :

dále jen zhotovitel

II.

Základní ustanovení

1. Smluvní strany se v souladu s ust. § 262 odst. 1 zák.č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů dohodly, že rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této smlouvy vyplývajících bude řídit příslušnými ustanoveními citovaného zákoníku a tento závazkový vztah se bude řídit dle § 269/2 a násl. tohoto zákoníku.
2. Účelem uzavření smlouvy je zajištění podpory a servisu Systému včasné intervence (dále jen SVI).
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v kapitole I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.

III.

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby pro podporu aplikace SVI. Jedná se o zajištění servisních služeb pro aplikačně programové vybavení SVI (dále jen servis APV).
2. Servis APV zahrnuje systémový dohled nad funkcí instalovaného APV, konzultace k funkcím APV, řešení mimořádných stavů způsobených nesprávnou, chybnou nebo jinou než deklarovanou funkcí podporovaného APV, modifikaci stávajícího APV dle požadavků objednatele nebo na základě modifikací provedených u dalších uživatelů, kteří provozují aplikaci SVI. O těchto bude zhotovitel informovat objednatele. Součástí poskytovaných služeb je i reagování na případné legislativní změny, které souvisí s provozem aplikace.

IV.

Poskytování služby

1. Servisní služby jsou poskytovány trvale a průběžně v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 na základě písemného ohlášení problému.
2. Objednatel poskytne pracovníkům zhotovitele prostřednictvím kvalifikované osoby objednatele detaily o problému a další informace a věcné podmínky tak, aby tito mohli problém lokalizovat, kategorizovat a řešit. Kvalifikovaná osoba objednatele je přítomna při řešení problému.
3. Objednatel umožní zhotoviteli přístup do prostoru objektu, kde je předmětné zařízení s APV umístěno, případně přístup do prostorů, v nichž jsou umístěna zařízení s předmětným zařízením souvisejícím, případně vzdálený přístup do sítě, kde je APV umístěno.
4. Objednatel umožní zhotoviteli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu na dobu nezbytně nutnou.
5. Objednatel písemně potvrdí zhotoviteli provedení opravy.
6. Zhotovitel je povinen poskytovat sjednané servisní služby řádně a včas v souladu s dobou uvedenou u kategorie problému.
7. Kategorizace problémů :

Kategorie	vyjádření zhotovitele
A. vysoce naléhavá	do 8 pracovních hodin
B. středně naléhavá	do 3 pracovních dnů
C. málo naléhavá	do 14 pracovních dnů

A. Vysoce naléhavá

- Jakákoliv závada předmětného zařízení, která během normálního užívání způsobuje objednateli „zhroucení“ či „zatužení“ systému, kterému nemůže být zabráněno užitím běžných postupů
- Jakákoliv závada, která způsobuje objednateli ztrátu přístupu k datům nebo opakované závažné porušení dat během standardního užívání APV, přičemž tomuto procesu nemůže být zabráněno užitím jiných běžných postupů.

B. Středně naléhavá

- Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která způsobuje, že část APV se významně odchyluje od dokumentací deklarované a očekávané funkce a způsobuje významné problémy při využívání APV
- Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která se projevuje tím, že technické zařízení funguje chybně či nefunguje vůbec.

C. Málo naléhavá

- Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která není zahrnuta ve shora uvedených případech nebo se týká dokumentace, připojení nového hardware, reinstalace či jiných nestandardních postupů při užívání APV. Změny nebo úpravy aplikace realizované u jiných uživatelů aplikace SVI. Reagování na legislativní změny, které souvisí s provozem aplikace.

8. Způsob realizace plnění předmětu smlouvy dle čl. 1 je následující: Realizaci plnění dle kapitoly III provádí zhotovitel na základě požadavku objednatele zaslaného dle kapitoly VII. této smlouvy. Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje: jméno osoby, která požadavek vznesla, očekávaný termín vyřešení požadavku, kategorii požadavku a srozumitelný popis požadavku. Zhotovitel písemně navrhne a předá objednateli k odsouhlasení podmínky realizace, kterými bude specifikován způsob realizace, termín a její pracnost. Po jeho odsouhlasení je požadavek realizován. Realizaci požadavku objednatel písemně potvrdí - tato potvrzení budou podkladem pro vyúčtování a fakturaci čerpaných hodin. Za písemné potvrzení se považuje i email.
9. Pokud je odstranění vady řešeno dočasnou pomocí nebo nouzovým postupem, pak v závislosti na konkrétní situaci bude pro každý jednotlivý případ určena lhůta odstranění, způsob a podmínky definitivního vyřešení problému.
10. Pokud se jedná o zásah vedoucí k rozšíření stávajícího APV, jsou automaticky požadavky označeny kategorií C – Málo naléhavá a jsou řešeny v termínech a rozsahu dle dohody s přihlédnutím k proveditelnosti požadavku.
11. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti dle předmětu této smlouvy, zejména mlčenlivost o informacích týkajících se dat objednatele.

V.
Cena služby

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že limitní plnění smlouvy za jeden kalendářní rok činí [REDAKCE], což činí [REDAKCE].
2. Zhotovitel vystaví faktury na základě dílčích objednávek objednatele, přičemž cena za zabezpečení servisních služeb byla sjednána dohodou dle následujícího ceníku služeb :

služba	hodinová sazba (bez DPH)	Hodiná sazba s DPH (19%)
servis APV	[REDAKCE]	[REDAKCE]

3. Ceny jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné a platí po celou dobu platnosti a účinnosti smlouvy.
4. Pracnost jednotlivých požadavků dle kapitoly IV se sčítá až do vyčerpání limitu stanoveného v kapitole V a čl. 1.
5. Bude-li limitní částka plnění vyčerpána před uplynutím běžného kalendářního roku, budou další vyžádané servisní služby účtovány dle následujícího ceníku:

služba	hodinová sazba (bez DPH)	Hodiná sazba s DPH (19%)
Nadlimitní servis APV	[REDAKCE]	[REDAKCE]

6. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

VI.
Místo a způsob plnění

1. Místem plnění této smlouvy jsou budovy Magistrátu města Frýdku-Místku na ulici Radniční 1148, 1149 a 10 a na ulici Palackého 115, Frýdek-Místek

VII.
Kontakty a způsob zasílání požadavků

1. Kontaktní mailová adresa je [REDAKCE], kontaktní telefon je [REDAKCE].
2. Zadáání přes mail je možné kdykoliv, přes telefon pouze v pracovních dnech a hodinách.
3. Primární způsob zadávání požadavků je mailem. Při zadávání telefonicky je zároveň nutné poslat i dodatečné zadání mailem kvůli evidenci.
4. Do předmětu mailu je nutné uvést kód smlouvy (LS2-SVI-01) a označení lokality (Frýdek-Místek).

VIII.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány. Faktury budou vystavovány v měsíčním intervalu, ovšem pouze pokud byly v daném měsíci čerpány servisní služby. Výkaz provedených servisních služeb bude přiložen k faktuře.
2. V souladu s ustanovením § 21 odst. 10 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné v termínech dle jednotlivých objednávek.
3. Na každé vyúčtované dílčí plnění vystaví zhotovitel fakturu, ve které kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad dle § 28 citovaného zákona je druhá smluvní strana povinna uvést i tyto údaje:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - předmět plnění, jeho přesnou specifikaci (nestačí pouze odkaz na číslo smlouvy),
 - označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - IČ a DIČ objednatele a zhotovitele, jejich přesné názvy a sídlo
4. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena po splnění na 14 kalendářních dnů ode dne doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.)
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
6. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty.
7. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem na faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v kapitole I. smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu smlouvy zhotovitelem v souladu s touto smlouvou.
8. Povinnost zaplatit cenu za zboží je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

IX. Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu plnění ze strany zhotovitele je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny příslušného plnění za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že objednatelem nebude uhrazena faktura ve lhůtě splatnosti, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z neuhrazené částky za každý i započatý den prodlení.
3. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování servisních služeb až do doby její úhrady.
4. Zhotovitel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý případ nesprávně stanovené sazby DPH.
5. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
6. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně v plné výši.
7. Smluvní strany sjednaly, že úhrnná výše všech smluvních pokut uložených podle této smlouvy jedné smluvní straně může činit nejvýše částku odpovídající hodnotě plnění podle této smlouvy.

X. Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že smluvní podmínky této smlouvy platí ode dne 1.1. 2010. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Platnost smlouvy může být ukončena výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Výpovědní lhůta začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu, v kterékoliv části, mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vztupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.
5. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.

6. Zhotovitel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy, neposkytne třetím osobám.
7. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
8. Osoby podepisující tuto smlouvu svými podpisy stvrzují platnost svých jednatelských oprávnění.
9. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní, např. nevyzvedne na poště.
- 10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
11. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto v této smlouvě.
12. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
13. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží tři a zhotovitel jedno vyhotovení.
14. Smlouva byla uzavřena na základě usnesení Rady města Frýdku-Místku číslo 11/90/2009 ze dne 31.8.2009.

15. IX. 2009
Ve Frýdku-Místku dne


za objednatele
Ing. Eva Richtrová
primátorka

V Brně dne 18.9.2009


za zhotovitele
Ing. Jaroslav Biolek
člen představenstva