



S 170/2023/0062/01

SMLOUVA

o poskytování servisních služeb

I.

Smluvní strany

1. Městská část Praha 2

Sídlo: Nám. Míru 20/600, 120 39 Praha 2.
 Zastoupena: Bc. Janem Kolářem, místostarostou
 IČ: 00063461
 Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Jugoslávská 19, Praha 2
 Číslo účtu: 27-2000758339/0800

dále jen objednatel

2. CES EA s.r.o.

sídlo: Voctářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8
 [redacted] ednatelem
 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 324520
 IČ: 08028656
 DIČ : CZ08028656
 bankovní spojení : Česká spořitelna a.s.,
 bankovní účet: 8106512/0800
 adresa pro doručování: CES EA s.r.o., Voctářova 2500/20a, Libeň, 180 00 Praha 8

dále jen zhotovitel

II.

Základní ustanovení

1. Smluvní strany tuto smlouvu uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
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 plnění 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. Servis APV dále zahrnuje správu databázového serveru Microsoft SQL Server, instalovaného v IT prostředí objednatele pro potřeby aplikace.

IV. Poskytování servisních služeb

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 mohli problém lokalizovat, kategorizovat a řešit. Kvalifikovaná osoba objednatele se účastní 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. Podmínkou plnění služby je poskytnutí vzdáleného přístupu do prostředí, kde je APV provozován za účelem vzdálené správy a řešení zadaných požadavků.
4. Objednatel umožní zhotoviteli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu na dobu nezbytně nutnou.
5. Objednatel písemně potvrdí zhotoviteli provedení servisních služeb.
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
Incident A. vysoce naléhavá	do 8 pracovních hodin
Incident B. středně naléhavá	do 3 pracovních dnů
Incident C. málo naléhavá	do 14 pracovních dnů

Incident A. Vysoce naléhavá

- Jakákoliv závada předmětného zařízení, která během normálního užívání způsobuje objednateli „zhroucení“ či „zatunutí“ 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.

Incident 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.

Incident 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 čl. III. je následující: Realizaci plnění dle článku III. provádí zhotovitel na základě požadavku objednatele zasláního dle čl. VII. této smlouvy. Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje: jméno osoby, která požadavek vnesla, kategorii požadavku a srozumitelný popis požadavku. Zhotovitel 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, tj. vada, která není zatím opravena, je řešena dočasně jiným postupem nebo zásahem ze strany zhotovitele 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 Incident 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 plnění

1. Zhotovitel bude vystavovat Objednateli daňové doklady (faktury) na cenu plnění hrazeného roční paušální platbou ve výši 60.000,-Kč bez DPH takto:
za období od 1.4.2020 do 31.3.2021 bude faktura vystavena v květnu 2020, a to nejpozději do 10.5.2020,
za období od 1.4.2021 do 31.3.2022 bude faktura vystavena v květnu 2021, a to nejpozději do 10.5.2021,
za období od 1.4.2022 do 31.3.2023 bude faktura vystavena v květnu 2022, a to nejpozději do 10.5.2022,
za období od 1.4.2023 do 31.3.2024 bude faktura vystavena v květnu 2023, a to nejpozději do 10.5.2023.
Zhotovitel bude vystavovat daňové doklady za případný vyžádaný nadlimitní servis APV vždy nejpozději do 10 dne po uplynutí měsíce, v němž bude nadlimitní servis APV poskytnut.
2. Smluvní cena zahrnuje:
 - a. Servisní pohotovost.
 - b. Servisní podporu v rozsahu max 60 hodin ročně.
 - c. Elektronické výkazy práce a reakce na podněty
3. Bude-li rozsah plnění hrazený limitovanou smluvní cenou vyčerpán před uplynutím běžného kalendářního roku, budou další vyžádané servisní služby účtovány dle následujícího ceníku:

Služba	hodinová sazba (bez DPH)	Hodiná sazba s DPH (21%)
Nadlimitní servis APV	2.000,- Kč	2.420,- Kč

4. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. V případě změny sazeb DPH po podpisu této smlouvy je zhotovitel oprávněn vyúčtovat zjednanou cenu bez DPH a upravit sazbu a výši DPH a cenu včetně DPH dle zákonných požadavků.

VI. Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Městské části Praha 2.

VII. Kontakty a způsob zasilání požadavků

1. Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: <https://esasupport.ladesk.cz/>
2. Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: support@mail.esasupport.ladesk.cz.

E-mail pro reporting: support.esa@cleverlance.com. Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:

Poslat

Od * support.esa@cleverlance.com

Komu... support@mail.esasupportladesk.cz

Kopie...

Předmět SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“

Popis požadavku: „Vlastní text“

Kategorie požadavku:	Očekávaná hodnota
	Incident A
	Incident B
	Incident C
	Incident D
	Reklamace
	Rozvojový požadavek
	Vada
	Profylaxe
	Maintenance
	Konzultační požadavek

Popis požadavku:

3. Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje na neuskutečňenou. Výše uvedená struktura obsahuje veškeré akceptované Kategorie požadavku, které je možno do systému zadat. Kategorie požadavků a její rozsahy platné pro tuto smlouvu jsou definovány jako Incident A, Incident B, Incident C, Rozvojový požadavek a Reklamace.
4. Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoli ze smluvních stran změnit oznámením druhé smluvní straně (také e-mailem), když smluvní strany se zavazují jakoukoli změnu v kontaktních údajích oznámit druhé smluvní straně do 3 dnů od nastání takové změny.

VIII. Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. V souladu s ustanovením § 21 odst. 10 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany v rámci nadlimitních servisních služeb dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné v termínech dle jednotlivých objednávek.
3. Na každé vystavené faktuře budou kromě náležitostí, stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad dle § 28 citovaného zákona, uvedeny i tyto údaje:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - 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 faktur se provede osobně oproti podpisu, nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty. Zhotovitel může daňové doklady zasílat objednateli také elektronickou cestou.
- 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 poskytnuté plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.

IX. Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu plnění ze strany zhotovitele je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,1 % z roční ceny příslušného plnění uvedené v čl. V. odst. 1 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. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
5. 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.
6. 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 1.4.2020 na dobu určitou v délce trvání 4 let s tím, že tato smlouva nabude účinnosti jejím zveřejněním v registru smluv.
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 vzestupně 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. 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.
7. Osoby podepisující tuto smlouvu svými podpisy stvrzují platnost svých jednatelských oprávnění.
8. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní, např. nevyzvedne na poště.
9. 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.
10. Vše, co bylo dohodnuto ohledně předmětu plnění před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto v této smlouvě.
11. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
12. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží tři a zhotovitel jedno vyhotovení.
13. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je na základě ustanovení § 2 odst. 1 a ustanovení § 4 zákona č. 106/1999 Sb. subjektem povinným poskytovat na žádost třetích osob

informace, vztahující se k působnosti objednatele, a veškeré informace obsažené v této smlouvě mohou být poskytnuty třetím osobám na jejich žádost.

V Praze dne 23.3. 2020

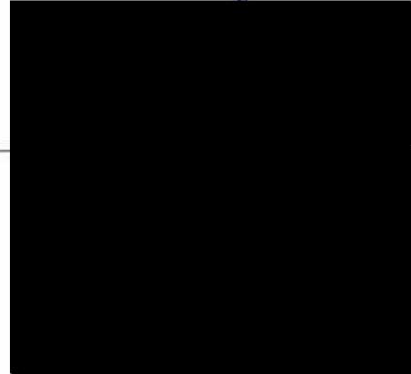


za objednatele

Bc. Jan Kolář

MĚST **IA 2**
místostarosta
ÚŘAD MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHY 2
odbor informatiky
120 39 Praha 2, náměstí Míru 20

V Praze dne 17.3 2020



Doložka

potvrzující, že byly splněny podmínky platnosti právního úkonu, ve smyslu ust. § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů

Zveřejněno: od do

Schváleno odsouhlaseno usnesením ZMČ RMČ

č. ze dne

vedoucí odboru

Nehodící se škr

Za OP: Mgr. Jan Bureš