MKOLP000LTJH

0010/2014

Smlouva o dílo

Podepsané smluvní strany:

EUROPEUM Praha a.s.
Se sídlem: Barrandova 813, 143 00 Praha 4
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 1927
Zastoupená: [redacted]
Bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 577 586 173/0300
IČ: 47116871, DIČ: CZ47116871
(dále jen **zhotovitel**)

a

Město Kolín
Se sídlem: Karlovo náměstí 44, Kolín I
jednající: Mgr. et Bc. Vít Rakušan, starosta města
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s. Kolín
IČ: 00235440
DIČ: CZ00235440
(dále jen **objednatel**)

uzavírají dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník tuto
smlouvu o dílo

Preambule

Smluvní strany deklarují společný zájem spolupracovat v oblasti služeb poskytování záručního a mimozáručního servisu vyvolávacího systému Q-MATIC a respektují základní principy obsažené v této smlouvě.

I.
Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy o dílo je závazek zhotovitele provádět pro objednatele počínaje dnem účinnosti této smlouvy technickou kontrolu, údržbu a opravy zařízení specifikovaných v příloze
2. č. 3 této smlouvy (dále jen „Zařízení") v objektech objednatele - Městský úřad Kolín, odbor správních činností a přestupků, správní oddělení a úsek evidence obyvatel, Karlovo náměstí 44, Kolín I - vybavených vyvolávacím systémem Qmatic, a to:

a) 1x ročně periodické (profylaktické) kontroly Zařízení vč. jejich údržby v rozsahu specifikovaném v příloze č. 1 této smlouvy. Součástí profylaktické kontroly je zaškolení obsluhujícího personálu na úrovních manažerských a poradenských a to zejména v těchto oblastech:
   i. používání statistik – příprava reportů, analýzy (manažer)
   ii. on-line sledování toku klientů (manažer)
   iii. změna nastavení priorit – řízení toku klientů (manažer)
   iv. používání základních funkčností systému – standardní poradenská obsluha (pracovníci na přepážkách)

b) Dle potřeby k žádosti objednatele opravy Zařízení.
c) Změna nastavení.

2. Objednatel se zavazuje předávat zhotoviteli informace potřebné k zajištění činnosti dle článku I./1. této smlouvy, je povinen umožnit zhotoviteli přístup do prostor a objektů s dozorem za účelem provedení výše uvedených prací a řádně provedené výsledky činnosti – dílo (provedené servisní práce) převzít.
3. Pokud dojde k rozšíření nebo zúžení rozsahu díla, souhlasí smluvní strany s uzavřením odpovídajícího dodatku k této smlouvě.
4. Objednatel se zavazuje za řádně provedené a převzaté dílo zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a způsobem sjednaným v této smlouvě.

II.
Doba plnění

1. Zhotovitel se zavazuje provádět periodické kontroly a údržbu dle čl. I./1. a) jedenkrát ročně, a to v termínech sjednaných s objednatelem telefonicky či písemně (listinné nebo e-mailové) alespoň 14 dní předem.
2. Opravu zařízení do provozuschopného stavu se zhotovitel zavazuje provést nejpozději do 2 pracovních dní od obdržení písemné objednávky objednavatele a opravu do cílového stavu se zhotovitel zavazuje provést do 30 dní od písemné objednávky.
3. O způsobu provedení díla zhotovitelem a jeho převzetí objednavatelem bude sepsána servisní zpráva (předávací protokol) a podepsána oběma smluvními stranami. Servisní zpráva bude přílohou faktury. Zhotovitel na vlastní náklady provede a doloží veškeré atesty předepsané příslušnými předpisy a normami.
4. Změnu nastavení softwaru, dle článku I. 1. c), obsahující popis požadované změny vyvolávacího systému Qmatic se zhotovitel zavazuje provést nejpozději do 4 pracovních dní za předpokladu, že Zhotovitel obdrží listinnou nebo e-mailovou objednávku objednatele, a to za předpokladu, že se jedná o standardní realizovatelnou změnu nastavení v předpokládaném rozsahu do 4 pracovních hodin. Lhůta 4 pracovních dnů je měřena od okamžiku uplynutí lhůty stanovené pro vyjádření o funkčnosti a pracnosti servisního zásahu. Funkčnost požadovaného nastavení musí být odsouhlasena objednatelem i dodavatelem před objednáním změny. Vyjádření o funkčnosti a pracnosti servisního zásahu je zhotovitel povinen zaslat objednateli do 2 pracovních dnů. V případě nestandardních požadavků na změnu nastavení, jejichž pracnost je technikem zhotovitele odhadována na více než 4 pracovní hodiny se termín splnění stanovuje na dobu maximálně 15 pracovních dní od obdržení listinné nebo e-mailové objednávky objednatele, pokud se obě strany nedohodnou jinak. Termíny uvedené v tomto bodě se prodlužují v případě, že by docházelo k prodlení v komunikaci ze strany objednatele např. pro upřesnění požadavku na změnu nastavení. Termíny se prodlužují o prodlevy způsobené komunikací.

5. Úprava software vyvolávacího systému Qmatic (nejedná se o změnu nastavení) se realizuje na základě dohody obou stran.

III.
Cena za dílo a platební podmínky

1. Cena za dílo je stanovena dohodou podle zákona o cenách č. 526/90 Sb. Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas provedené dílo dohodnutou smluvní cenou.
2. Cena za řádně provedené a objednateli předané dílo dle čl. I./1.a) této smlouvy se sjednává dohodu smluvních stran na částku 16 580,- Kč ročně bez DPH za systém nainstalovaný v objektu dle specifikace v článku I. odst. 1 této smlouvy. K uvedené ceně bude účtována DPH v sazbě podle platného zákona o DPH. Součástí vyvolávacího systému je také internetové objednávání klientů.
3. Ceny použitého materiálu budou účtovány dle aktuálního platného ceníku zhotovitele.
4. Cena za dílo je splatná na základě faktur – daňových dokladů – vystavených zhotovitelem, a to ve lhůtě do 21 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Faktura se vystavuje vždy 1x ročně ke dni uzavření Smlouvy. Přílohou faktury musí být servisní zpráva dle čl. II odst. 3 smlouvy. Cena za dílo bude uhrazena převodem na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy. Závazek zaplatit cenu za dílo je splněn poukázáním částky na tento účet zhotovitele.
5. Zhotovitel je povinen uvádět na každé faktuře číslo smlouvy a číslo příslušného dodatku k této smlouvě. V opačném případě nebude faktura proplacena a bude vrácena zhotoviteli. Faktura nebude rovněž proplacena a bude vrácena zhotoviteli, pokud bude obsahovat nesprávné nebo neúplné údaje a nesprávné cenové údaje. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti dané zákonem o účetnictví a zákonem o DPH.

IV.
Záruky a odpovědnost za vady

1. Zhotovitel poskytuje objednateli na předmět této smlouvy záruku za jakost s tím, že záruční doba na provedené servisní práce činí 6 měsíců a záruční doba na náhradní díly pro komponenty po záruce činí 6 měsíců. Poskytuje-li na náhradní díl jeho výrobce záruční dobu delší, platí záruční doba výrobce. Záruka za jakost na dodané nové hlavní komponenty vyvolávacího systému (displej přepážkový, displej halový, výdejna lístků, televize, přepážkový terminál KT) činí 24 měsíců.

2. Zhotovitel se zavazuje provádět bezplatné odstranění reklamovaných vad ve lhůtě do 4 pracovních dnů ode dne reklamace (ode dne doručení výzvy objednatele k odstranění vady zhotoviteli).

V.
Sankční ujednání

1. Nedodrží-li zhotovitel sjednané termíny dle čl. II./2, 4 a 5., zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z roční úhrady za support, a to za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že zhotovitel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. VII této smlouvy, bude povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši jedné roční úhrady za support.
3. Maximální výše smluvní pokuty je omezena, dle čl. III., do výše jedné roční úhrady za support.
4. Výše uvedenými smluvními pokutami není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši.

5. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny díla dle čl. III. této smlouvy zaplatí objednatel zhotoviteli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
6. Smluvní strany mají v případě závažného porušení smlouvy druhou smluvní stranou právo od smlouvy odstoupit.

VI.
Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel
   1.1 se zavazuje provést dílo, které je předmětem této smlouvy, s odbornou péčí,
   1.2 je oprávněn pověřit zhotovením díla nebo jeho části jinou osobu. V takovém případě nese odpovědnost, jako by dílo prováděl sám,
   1.3 se zavazuje postupovat při provádění díla v souladu s obecně závaznými právními předpisy, normami, touto smlouvou a pokyny objednatele,
   1.4 odpovídá za škody způsobené při realizaci díla nebo v souvislosti s ní objednateli nebo třetím osobám a je povinen tyto škody v plném rozsahu nahradit. Zhotovitel bude mít po dobu účinnosti této smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, a to na pojistnou částku ve výši minimálně 500 tis. Kč, které bude krýt škody způsobené zhotovitelem při provádění díla,
   1.5 po dobu své nepřítomnosti na pracovišti nesmí zanechat na pracovišti žádné nářadí ani nástroje a materiál.

2. Objednatel
   1.1 se zavazuje, že řádně ukončené dílo převezme jím pověřený zaměstnanec
   1.2 se zavazuje zaplatit zhotoviteli cenu za dílo ve výši sjednané v této smlouvě
   1.3 se zavazuje zpřístupnit na žádost zhotovitele zařízení a prostory, v nichž jsou tato zařízení, a to v rozsahu nezbytném pro provedení díla
   1.4 je oprávněn kontrolovat provádění díla a zjistí-li, že zhotovitel provádí dílo v rozporu se svými povinnostmi, může požadovat zjednání nápravy a odstranění vad vzniklých vadným prováděním díla. Pokud tak zhotovitel neučiní ve lhůtě do tří pracovních dnů od výzvy objednatele, může objednatel od smlouvy odstoupit.
   1.5 se zavazuje zajistit zhotoviteli na své náklady dodávky elektrické energie a vody v rozsahu nezbytném pro provedení díla

VII.
Ochrana informací

1. Obě strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Obě strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran a subdodavatelů, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly dotčenou stranou označeny jako veřejné, které se týkají dotčené strany nebo jím zajišťovaných činností anebo informace, s nimiž je pro nakládání stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství,

služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně dotčenou stranou označeny.

4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je některá ze stran schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Obě smluvní strany tímto výslovně souhlasí se zveřejněním této smlouvy na veřejnou zakázku.
6. Zhotovitel se výslovně zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech datech získaných nebo přístupných v informačním systému objednatele nebo i jinak, zejména o osobních údajích (dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů) a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Zhotovitel předem zaváže mlčenlivostí všechny své pracovníky i další osoby, u kterých lze předpokládat, že mohou v souvislosti s plněním Zhotovitele podle této smlouvy přijít do styku s osobními údaji vedenými objednatelem. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti této smlouvy.
7. Obě strany se výslovně zavazují v rámci plnění této smlouvy zajistit opatření k ochraně dat uložených v informačním systému objednatele před jejich poškozením, ztrátou nebo zcizením a před neautorizovaným přístupem k těmto datům. Objednatel je povinen předcházet ztrátě, nebo poškozením dat jejich zálohováním.

VIII.
Přechodná a závěrečná ustanovení

1. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na smluvní pokutu.
2. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným /účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
3. V případě rozporu mezi vlastním textem smlouvy a jejími přílohami má přednost text smlouvy.
4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu odpovědnými zástupci objednatele a zhotovitele. Je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž po dvou obdrží každá smluvní strana.
5. Změny a doplňky této smlouvy je možno přijímat jen po vzájemné dohodě smluvních stran, a to formou písemného dodatku k této smlouvě.
6. Zástupce zhotovitele
   pro věci smluvní, objednávky a fakturace:
   [redacted]
   pro záležitosti provozně – technické:
   [redacted]

   Zástupce objednatele
   pro věci smluvní, objednávky a fakturace, HelpDesk:
   [redacted]
7. Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.

8. Tato smlouva o dílo se uzavírá na dobu neurčitou. Vypovědět ji lze písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta se sjednává v délce 3 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
9. Otázky neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku.

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1: Servisní úkony, záruční, mimozáruční, pozáruční servis a pravidelná údržba.
Příloha č. 2: Ceník služeb
Příloha č. 3: Seznam komponent vyvolávacího systému Q-matic v MÚ Kolín

V Kolíně dne: 16 -01- 2014

[redacted]

MĚSTO 01 KOLÍN

Mgr. et Bc. Vít Rakušan
starosta města Kolína

V Praze dne: 17. 1. 2014

[redacted]

a.s.

Příloha č.1

Servisní úkony, záruční, mimozáruční, pozáruční servis a pravidelná údržba

Definice pojmů:

- **Záruční úkony** – v době trvání záruky poskytuje společnost EUROPEUM Praha a.s. na vyvolávací systém Q-MATIC 24 měsíční garanci. Součástí záruky je bezplatná oprava popř. výměna vadných nebo poškozených komponentů vyvolávacího systému (viz. jednotlivé předávací protokoly pro konkrétní instalace) a aplikačního SW. Záruční garance se vztahuje na veškeré práce technika a použité náhradní díly související se záruční opravou. Záruka se nevztahuje na úpravy a změny v nastavení vyvolávacího systému. Záruka se rovněž nevztahuje na dopravní náklady technika na místo opravy. Záruční vadou se rozumí takové poškození, které vzniklo chybou při výrobě či chybnou implementací, nikoliv nesprávným používáním nebo přirozeným opotřebením. Do záručních oprav nespadají opravy uvedené v článku o mimozáručních opravách.
- **Mimozáruční úkony** - v době trvání záruční doby se mohou vyskytnout vady, které nejsou záručního charakteru. Jedná se o poškození systému nebo jeho komponent vyvolané vyšší mocí nebo nesprávným či neoprávněným používáním nebo použitím neoriginálních komponent implementovaných svévolně objednatelem či třetí stranou. Uživatelé systému (zaměstnanci objednatele) byli zaškoleni pro využívání a obsluhu vyvolávacího systému Q-MATIC a jeho komponent. Neodborné a neoprávněné zásahy do systému, které jsou v rozporu s jeho správným užíváním, mohou zapříčinit poruchu systému nebo jeho komponenty. Takovéto poruchy jsou považovány za mimozáruční. Dále jsou jako mimozáruční úkony považovány vyžádané upgrade systému a změny v konfiguraci a nastavení.
- **Profylaktická kontrola** – jedná se o pravidelnou profylaktickou kontrolu, vyčištění, seřízení, otestování, revizi, **opravu** či výměnu jednotlivých komponent systému. U mimozáručních a pozáručních úkonů bude vyměněný vadný komponent účtován dle platného ceníku náhradních dílů.
- **Pozáruční úkony** – po uplynutí 24 měsíční záruční lhůty se veškeré servisní úkony považují za pozáruční.
- **Doba opravení (fix time)** – jedná se o dobu, do které musí být systém (HW, SW) uveden do provozuschopného stavu náhradním způsobem a musí splňovat základní funkční vlastnosti systému při zachování původního nastavení SW. Od uvedení systému do provozuschopného stavu začíná plynout 30 denní lhůta, do které musí být systém uveden do původního stavu.
- **Pracovní doba** – doba od 8 do 17 hodin v pracovní dny. Tento čas je směrodatný pro opravu zařízení.
- **SLA** – zajištění splnění požadavků ve stanovených reakčních časech

Pilíře spolupráce při servisu vyvolávacích systémů Q-MATIC a přídavného SW

- Dle smlouvy o dílo je spol. EUROPEUM Praha a.s. povinna poskytovat odezvu na nahlášení závady do 4 hodin pracovní doby, dobu opravení do provozuschopného stavu do 2 pracovních dní, při dodržení zvláštních obchodních podmínek (cena, profylaktické prohlídky, roční paušál, atd.– viz. níže).
- Životnost vyvolávacích systémů je podmíněna způsobem zacházení a předcházením jeho poškození. Výrobce doporučuje provádět profylaktické kontroly optimálně 1x ročně (při uvažovaném zatížení instalovaných systémů). Pro **dodržení** níže uvedených **lhůt na opravu**

do 3 pracovních dní je nutné udržovat jednotlivé vyvolávací systémy v patřičném technickém stavu, čehož lze dosáhnout jejich pravidelnou údržbou ve formě profylaktických kontrol.

- Společnost EUROPEUM bude poskytovat bezplatnou telefonickou popř. emailovou **podporu** pro zaměstnance objednatele (v rámci ročního paušálu) pro úkony vedoucí k zajištění bezproblémového fungování systému - přeinstalování.
- Objednatel umožní pracovníkům spol. EUROPEUM Praha a.s. **přístup k zařízení** v rozsahu nutném pro provedení servisního zásahu. V případě urgentních zásahů bude přístup servisním pracovníkům umožněn i v nočních hodinách a ve dnech kdy nejsou systémy v provozu. Tato podmínka je nezbytná pro zajištění doby opravení uvedené v přiložené tabulce. Pokud nebude možné ze strany objednatele umožnit přístup servisním technikům v mimopracovních hodinách, bude o tom proveden zápis a doba opravení začne plynout od následujícího dne. Při provádění detekce závady a servisních zásahů požaduje EUROPEUM Praha a.s. vzdálený přístup k tomuto zařízení.
- V případě **provádění** mimozáručních servisních úkonů (SW změny nastavení, rozšíření obslužných míst, upgrade apod.) poskytuje tyto služby pouze společnost EUROPEUM Praha a.s. Ceny práce jsou uvedeny v příloze č. 2 smlouvy o dílo, ceny náhradních dílů se řídí aktuálním ceníkem výrobce, společnosti Qmatic AB Sweden.

Servisní zásahy týkající se hardwaru a softwaru – dle předávacích protokolů na instalaci každého jednotlivého vyvolávacího systému:

EUROPEUM bude držet speciální sklad náhradních dílů určený pouze pro potřeby objednatele. V případě poruchy bude závada nahlášena zaměstnancem objednatele na Help Desk EUROPEUM Praha a.s. (**qmatic@europeum.cz**) a dle metodického pokynu. V tu chvíli začne plynout doba opravení. Při každé opravě bude zanesena závada do servisní zprávy, která bude podepsána jak servisním technikem spol. EUROPEUM, který bude opravu provádět, tak koncovým uživatelem – Městský úřad Kolín. Pracovníci firmy EUROPEUM budou mít přístup do PC pro odzkoušení činnosti zařízení Q-MATIC.

Doba opravení (fix time): 2 pracovní dny (provozuschopný stav), 30 dnů (cílový stav).

Pravidelná údržba systému Q-MATIC

Tiskárna lístků:
Kontrola podávání lístků.
Kontrola tisku lístků.
Odstranění prachu z vnitřku tiskárny.
Vyčištění gumového kola.
Výměna tiskové hlavy, pokud tiskárna správně nefunguje.
Seřízení přítlaku na tiskovou hlavu.
Vyčištění dotekové obrazovky speciálním prostředkem.

LED Displeje:
Vyčištění všech displejů Q-Matic.
Test LED diod.
Kontrola spojení modulových svorek.

Terminály:
Vyčištění všech terminálů.
Kontrola spojení modulových svorek.
Kontrola segmentů zobrazovacího displeje.

Řídící počítač:
Vyčištění počítače.
Kontrola spojení modulových svorek.

Kabeláž:
Kontrola jističů.
Kontrola pojistek.
Revize kabeláže.

Software Q-Win:
Kontrola nastavení systému, záloha nastavení a statistických údajů, analýza chybových hlášení a odstranění jejich příčin.
Rozsah těchto zařízení je v souladu s počty obslužných míst na jednotlivých MOS.

Příloha č. 2

Ceník služeb

Číslo úkonu	Provedená práce	Cena práce v Kč bez DPH
	1 hod. práce (HW)	490 Kč
Q-S001	1 hod. práce (SW)	790 Kč
Q-S002	Dopravní náklady na 1 km	10 Kč
	Profylaktická kontrola, SLA/zařízení/rok	16 580 Kč

Příloha č.3

Seznam zařízení dle aktuálního stavu na pracovišti MÚ Kolín, , odbor správních činností a přestupků, správní oddělení a úsek evidence obyvatel, Karlovo náměstí 44, Kolín I:

Výdejna lístků BP2882	ks	1
Podstavec pod výdejnu	ks	1
Software Q-Win "S"	ks	1
Interface Q-Win 55,01	ks	1
Software Q-Win User	ks	13
Software Custom Layout	ks	1
Přepážkový displej	ks	10
Halový displej 2 řádky	ks	2
Přepážkový terminál KT	ks	10
Gong - zvukové upozornění na nové volání	ks	3
Q-Cal internetové objednávání klientů	ks	1