

SMLOUVA NA POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo smlouvy objednatele: 1611187.
Číslo smlouvy poskytovatele: GS-690/16.

Smluvní strany

OBJEDNATEL: Město Benešov

IČ: 00231401
DIČ: CZ00231401
Sídlo: Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo bankovního účtu: 27-320035309/0800
Zastoupen: Ing. Petr Hostek, MBA, starosta
(dále jen „objednatel“)

na straně jedné

a

POSKYTOVATEL: GAPP System, spol. s r.o.

zapsaný v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 27177

IČ: 60487291
DIČ: CZ60487291
Sídlo: Petržilkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Bankovní spojení: Citibank Europe plc, organizační složka
Číslo bankovního účtu: 2504550101/2600
IBAN: CZ0926000000002504550101
Zastoupen: Ing. Jiří Palkovský, jednatel
(dále jen „poskytovatel“)

na straně druhé

**uzavírají podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku,
v platném znění (dále jen „NOZ“) tuto**

Smlouvu na poskytování servisních služeb (dále jen „Smlouva“).

- (1) Objednatel a poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- (2) „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- (3) „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

Předmět smlouvy

- (4) Předmětem Smlouvy je poskytování servisní podpory na Výrobky a Software a dodávka servisních služeb třetích stran poskytovatelem objednateli.
- (5) Přehled služeb poskytovaných v rámci této Smlouvy je uveden příloze č. 2 Smlouvy. Tabulka uvádí pro jednotlivé položky typ služby, informace o termínech poskytování služby, cenu služby za příslušné období a informaci, zdali se jedná o službu třetí strany.
- (6) Služby specifikované v příloze č. 2, u nichž je ve sloupci „Služba třetí strany“ uvedeno „Ano“, představují služby, které nejsou zajišťované poskytovatelem. Pravidla poskytování těchto služeb se řídí podmínkami jednotlivých poskytovatelů služeb. Aktuální plné znění těchto podmínek poskytne poskytovatel objednateli na vyžádání.
- (7) Předmětem Smlouvy není poskytování servisní podpory na jiné vybavení, než je uvedeno v bodu (5). Poskytovatel k takovým úkonům není oprávněn a objednatel ani koncový uživatel nemůže na poskytovateli takovéto činnosti vyžadovat. Za zajištění správné funkčnosti jiného vybavení, než je uvedeno v bodu (5) je zodpovědný objednatel.
- (8) V případě rozporu mezi ustanovením obsaženým ve vlastním textu Smlouvy a informací v přílohách Smlouvy má přednost ustanovení obsažené ve vlastním textu Smlouvy a rozporná informace v příloze se nepoužije.
- (9) Poskytovatel postupuje při poskytování servisní podpory samostatně. Příkazy objednatele ohledně způsobu provádění servisní podpory není poskytovatel vázán.

Doba a místo plnění

- (10) Termín, kdy je poskytování servisní podpory zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy. Doba, po kterou je servisní podpora poskytována, je určena dobou platnosti Smlouvy.
- (11) Termíny zahájení a poskytování jednotlivých služeb jsou uvedeny v příloze č.2.
- (12) Rozsah a cena služeb na období následující po období specifikovaném v příloze č. 2 budou upraveny smluvními stranami dodatkem k této Smlouvě.
- (13) Místem plnění je místo instalace, kde je umístěno podporované vybavení objednatele. Místa plnění pro jednotlivé funkční celky vybavení objednatele jsou uvedena v příloze č. 2 Smlouvy.

Součinnost objednatele

- (14) Objednatel se zavazuje zabezpečit poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb tak, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- (15) Objednatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic objednatele ze strany zaměstnanců poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků poskytovatele podle této Smlouvy.
- (16) Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení objednatele podporovaného poskytovatelem podle této Smlouvy.
 - (16.1) Jestliže je objednateli známo, že je potřebné provést úpravy, aktualizaci nebo změny programového nebo technického vybavení informačního systému objednatele, jehož součástí je podporované vybavení, je třeba provést tyto úpravy, aktualizaci nebo změny tak, aby výsledkem nebylo omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti tohoto podporovaného vybavení. V takovém případě je objednatel povinen před provedením úprav, aktualizace nebo změn vyžádat

si od poskytovatele odborné stanovisko a respektovat v něm obsažená doporučení poskytovatele.

- (16.2) V případě, že si objednatel nevyžádá od poskytovatele takovéto odborné stanovisko nebo nebude doporučení obsažené ve stanovisku poskytovatele respektovat a budou-li přesto objednatelem nebo třetí osobou uskutečněny úpravy, aktualizace nebo změny, které budou mít za následek omezení funkcí nebo způsobení nefunkčnosti podporovaného vybavení, bude za takto vzniklý stav zodpovědný objednatel. V takovém případě nelze na poskytovateli vyžadovat servisní podporu podle podmínek Smlouvy a poskytovateli nepoběží žádné lhůty jinak ze Smlouvy vyplývající.
- (17) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Cena a platební podmínky

- (18) Ceny za služby a činnosti poskytované poskytovatelem objednateli podle ustanovení této Smlouvy jsou stanoveny dohodou mezi objednatelem a poskytovatelem.
- (19) Ceny za jednotlivé služby poskytované poskytovatelem objednateli jsou uvedeny v příloze č. 2 Smlouvy.
- (20) Platební kalendář k jednotlivým službám poskytovaným poskytovatelem objednateli je uveden v příloze č. 3 Smlouvy.
- (21) Ceny budou uhrazeny objednatelem na základě faktur poskytovatele. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- (22) Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zák. 235/2004 Sb. v platném znění.
- (23) Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 14 dnů ode dne doručení objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- (24) V případě, že faktura poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (22) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude objednatelem vrácena poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 14 dnů ode dne jejího doručení objednateli.
- (25) Faktury budou poskytovatelem zasílány objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu adresa@spolecnost.cz.
- (26) Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet poskytovatele.
- (27) K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

Smluvní sankce

- (28) Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,00 Kč za každou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- (29) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- (30) Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí objednatel poskytovateli.
- (31) Po dobu prodlení objednatele s úhradením faktury je poskytovatel oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy, tj. není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy, a to včetně zajištění doby odezvy dohodnuté u jednotlivých služeb nebo plnění jiných dohodnutých termínů. Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeného v předchozí větě.

- (32) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
- (33) Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

Ochrana informací

- (34) Smluvní strany se zavazují k mlčenlivosti o všech informacích a skutečnostech týkajících se druhé Smluvní strany, se kterými přijdou do styku v souvislosti s plněním této Smlouvy a o kterých je druhá Smluvní strana prokazatelně informuje, že podléhají ochraně podle tohoto ustanovení. Smluvní strany jsou pak zavázány nesdělřit, nezpřístupnit nebo nepoužít pro sebe nebo další osobu takovéto informace, které jim v souvislosti s činnostmi podle této Smlouvy byly poskytnuty, pokud k tomu nebudou zástupcem druhé Smluvní strany písemně oprávněny.
- (35) Převzetí závazku mlčenlivosti se netýká jakýchkoli informací, které jsou všeobecně známé nebo dostupné veřejnosti nebo které se stanou známé či veřejné bez zavinění druhé Smluvní strany, nebo které jsou obsaženy v jakékoli publikaci nebo jiném zdroji, který je nebo se stane obecně dostupný veřejnosti.

Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- (36) Platnost této Smlouvy končí ke konci období stanovenému v bodu (47), není-li ukončena k jinému termínu dle ustanovení následujících bodů.
- (37) Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Platnost Smlouvy je ukončena k dohodnutému termínu.
- (38) Každá ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět ve dvouměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- (39) Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 14 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- (40) Dojde-li k ukončení platnosti Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb třetích stran se nevrací.

Závěrečná ustanovení

- (41) Tato Smlouva v plném rozsahu nahrazuje Smlouvu na poskytování servisních služeb č. j. GS-418/10 podepsanou oběma smluvními stranami dne 23.12.2010, včetně všech dodatků.
- (42) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však poskytovatel nezabývá jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- (43) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatel Smlouvu v celém rozsahu.
- (44) Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním.
- (45) Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- (46) Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.

- (47) Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smlouvy poslední ze smluvních stran.
- (48) Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, z nichž jeden výtisk obdrží objednatel a jeden výtisk obdrží poskytovatel.
- (49) Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory

Příloha č. 2: Přehled podporovaného vybavení – servisní podklad

Příloha č. 3: Platební kalendář

Příloha č. 4: Specifikace parametrů servisních služeb

V Praze dne:

V Benešově dne:

Za poskytovatele:

Za objednatele:

.....
Ing. Jiří Palkovský, jednatel
GAPP System, spol. s r.o.

.....
Ing. Petr Hostek, MBA, starosta města
Město Benešov

Příloha č. 1 smlouvy č.j. GS-690/16

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory

- (1) Servisní podpora poskytovatele je zahájena k datu, které určuje Smlouva.
- (2) Úkony servisní podpory jsou zahájeny servisním pracovištěm co nejdříve po přijetí požadavku objednatele, obvykle bezprostředně, nejpozději však ve lhůtě specifikované pro příslušný typ servisní podpory. Všechny činnosti servisních pracovníků směřují ke zjištění příčin vzniku provozních potíží nebo závad a poruch funkčnosti vybavení objednatele, k jejich odstranění a k obnovení funkčnosti podporovaného vybavení v co nejkratší době.
- (3) Kontaktní osoby a kontaktní údaje: za poskytovatele jsou kontaktními osobami pracovníci servisního pracoviště poskytovatele, s kontaktními údaji:

Servisní pracoviště:	
Adresa:	GAPP System, spol. s r.o. Petržilkova 23/2565, 158 00 Praha 5
Web:	http://www.gapp.cz/servisni-formular
E-mail:	support@gapp.cz
Telefonní spojení v pracovní době:	+420 251 081 731
Telefonní spojení mimo pracovní dobu:	+420 724 754 754

- (4) Servisní podpora zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.

Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

Podpora podle bodu c. je použita pouze v případě, že na podporované vybavení je zakoupena podpora typu HW nebo podpora typu SW s rozšířením Plus.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu servisnímu pracovišti poskytovatele emailem, telefonicky nebo prostřednictvím webového formuláře. Mimo pracovní dobu je kontaktní pracovník objednatele povinen vždy nahlásit požadavek na servisní podporu telefonicky na k tomu určené telefonní číslo.
- (6) Novému požadavku na servisní podporu je ze strany servisního pracoviště poskytovatele přiděleno evidenční číslo (číslo servisního případu), pod kterým je řešení daného požadavku v informačním systému servisního pracoviště poskytovatele dále dokumentováno a je systémem užito pro identifikaci předávaných zpráv.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník poskytovatele.
- (8) Pojmy použité ve Smlouvě: některé pojmy, použité ve Smlouvě a jejich přílohách, jsou vysvětleny dále:
 - (8.1) „odezva“ je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
 - (8.2) „doba odezvy“ je určena Smlouvou podle typu poskytované služby. Obvykle pracovník servisního pracoviště poskytne odezvu bezprostředně po přijetí požadavku na servisní podporu. Přesahuje-li smluvní doba odezvy u servisní podpory úrovně GOLD konec pracovní doby, je v mimopracovní době tato lhůta přerušena a pokračuje v následující pracovní den. Je-li požadavek na servisní podporu úrovně GOLD nahlášen v mimopracovní době, začíná smluvní doba odezvy běžet od počátku nejbližší následující pracovní doby. U servisní podpory úrovně PLATINUM k přerušování doby odezvy v mimopracovní době nedochází.
 - (8.3) „zprovoznění“ je uvedení Výrobků a Software do stavu, který je v souladu s produktovou specifikací nebo dokumentací výrobce.
 - (8.4) „servisní zásah“ je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží nebo ke zprovoznění podporovaného vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele vzdáleným přístupem nebo osobně v místě instalace.
 - (8.5) „pracovní doba“ je označení doby ve státem uznaných pracovních dnech od 08:00 hod do 17:00 hod.