

SMLOUVA

o poskytování servisních služeb

uzavřená dle 1746 odst. 2 zák.č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů
ev. číslo smlouvy objednatele: 06002226320

I. Smluvní strany

1. Město Třebíč

sídlo: Karlovo nám. 104/55, 674 01 Třebíč
zastoupeno : Mgr. Pavlem Pacalem, starostou města
IČ : 00290629
DIČ: CZ00290629

dále jen objednatel

2. CES EA s.r.o.

sídlo: Voctářova 2500/20a, Libeň (Praha 8), 180 00 Praha
zastoupena: Ing. Petrem Štrosem, jednatelem,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu
v Praze, sp. zn. C 324520
IČ : 08028656
DIČ : CZ08028656

dále jen zhotovitel

II. Základní ustanovení

1. Účelem uzavření smlouvy je zajištění podpory a servisu Systému včasné intervence (dále jen SVI).
2. 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.
3. 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. Provedení díla

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 ti mohli problém lokalizovat, kategorizovat a řešit. Kvalifikovaná osoba objednatele se účastní řešení problému.
3. Objednatel umožní zhotoviteli na vyžádání 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
Incident A	do 8 pracovních hodin
Incident B	do 3 pracovních dnů
Incident C	do 14 pracovních dnů

- **Incident A** - Jakákoliv závada předmětného zařízení, která během normálního užívání způsobuje objednateli „zhroucení“ či „zatuhnutí“ 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** - Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která způsobuje, že část APV se významně odchyľuje 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.
 - **Incident C** - 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 zasláného dle kapitoly VII. této smlouvy. Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje: jméno osoby, která požadavek vznesla, kategorii požadavku a srozumitelný popis požadavku. Zhotovitel navrhne a prostřednictvím portálu zhotovitele 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 nebo autorizovaný záznam v portále zhotovitele.

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 Incident C 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 díla

1. Smluvní strany se dohodly na paušální platbě 70.000,- Kč bez DPH ročně, což činí 84.700,- Kč včetně DPH v zákonné výši 21%.
2. Smluvní cena zahrnuje:
 - a. Servisní pohotovost
 - b. Servisní podporu v rozsahu max 4 hodin měsíčně
 - c. Elektronické výkazy práce a reakce na podněty, poskytované prostřednictvím portálu SVI
3. Nevyčerpané hodiny lze po písemné dohodě (email) převádět mezi měsíci v rámci jednoho roku.
4. Bude-li limitní částka plnění vyčerpana před uplynutím běžného kalendářního roku, budou další vyžádané servisní služby účtovány dle následujícího ceníku:

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

5. 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 sjednanou cenu bez DPH a upravit sazbu a výši DPH a cenu včetně DPH ve výši dle obecně závazných právních předpisů platných ke dni příslušného zdanitelného plnění.

VI. Místo plnění

1. Místem plnění zhotovitele je město Třebíč, město Moravské Budějovice a město Náměšť nad Oslavou.

VII. Kontakty a způsob zasílání požadavků

1. Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: [REDACTED]
2. Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: [REDACTED]
3. E-mail pro reporting: [REDACTED] Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:

Poslat

Od ▼ support.esa@cleverlance.com

Komu... [REDACTED]

Kopie...

Předmět SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“
Popis požadavku: „Vlastní text“

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

4. Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje za neuskutečněnou. 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 a Reklamace.
5. Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoli ze smluvních stran změnit oznámením druhé smluvní straně (postačuje e-mailem). 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. Faktury budou vystavovány kvartálně, výkaz provedených servisních služeb bude přiložen k faktuře.
2. 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
3. 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.)
 4. 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.
 5. Zhotovitel může daňové doklady zasílat objednateli elektronickou cestou, e-mailem na dohodnutou e-mailovou adresu.
 6. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem na faktuře, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu smlouvy zhotovitelem v souladu s touto smlouvou.
 7. Povinnost zaplatit cenu za zboží je splněna dnem odepsání příslušné částky.
 8. Zhotovitel tímto prohlašuje a zavazuje se, že včas, řádně a v plné výši přizná (v daňovém přiznání k DPH) a uhradí DPH z plateb ceny díla, které mu budou objednatelem zasílány na základě ustanovení této smlouvy, pokud nenastane situace popsaná dále v odstavci 2. tohoto článku. Smluvní strany se tímto dohodly, že objednatel je oprávněn se kdykoli rozhodnout uhradit za zhotovitele DPH, která bude v příslušné platné zákonné výši vypočtena z plateb ceny díla dle této smlouvy, jeho místně příslušnému správci daně, aniž by byl tímto správcem daně vyzván jako ručitel (viz ustanovení § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů). Úhradu DPH objednatel správci daně provede současně s úhradou k ní příslušející ceny díla zhotoviteli (platba ceny díla bude tedy snížena o DPH). O provedení úhrady DPH správci daně za zhotovitele současně objednatel zhotovitele vyrozumí. Dnem provedení úhrady na cenu díla zhotoviteli a jí odpovídající DPH správci daně je závazek objednatele vůči zhotoviteli na úhradu příslušné platby na cenu díla včetně DPH plně splněn.
Za okamžik úhrady ceny díla a DPH je považován okamžik odepsání příslušné částky z účtu objednatele na účet zhotovitele nebo správce daně. V této souvislosti zhotovitel sděluje, že jeho správcem daně pro platbu DPH je ke dni uzavření této smlouvy Finanční úřad pro Prahu 8, adresa Trojská 56/13a, 180 00 Praha 8, Kobylisy. Zhotovitel je povinen ihned objednateli písemně sdělit změnu v jeho správci daně pro platbu DPH a rovněž změnu výše uvedené adresy pro elektronickou poštu.

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 objednatel 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. Zhotovitel se zavazuje, že nezastaví pohledávky, které bude mít vůči objednavateli z tohoto smluvního vztahu a ani s nimi nebude manipulovat jiným způsobem. Pokud by zhotovitel porušil tento svůj závazek, bude tato skutečnost posuzována jako porušení této smlouvy zhotovitelem podstatným způsobem se všemi důsledky, včetně možnosti pro objednatele od tohoto smluvního vztahu odstoupit. Za porušení závazku zhotovitele uvedeného ve větě první tohoto odstavce, je objednatel oprávněn zhotoviteli vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody.
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. Obě smluvní strany se dohodli, že původní smlouva o podpoře č. VYV-2011-Z006, č. smlouvy objednatele 06/22/2373/10, pozbývá účinnosti i platnosti ke dni nabytí účinnosti této smlouvy, která smlouvu původní plně nahrazuje.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne účinnosti smlouvy. Pokud jedna ze smluvních stran nejméně 90 dní před vypršením této doby písemně neoznámí druhé straně svůj úmysl tuto smlouvu ukončit, strany se tímto dohodly, že se smlouva automaticky opět obnovuje na dobu 12 měsíců. Obnovení smlouvy může probíhat opakovaně.
3. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoli smluvní strany bez udání důvodů v 3 měsíční výpovědní lhůtě, která začne běžet prvého dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
4. 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.
5. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.
6. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
7. Zhotovitel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dověděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy, nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy, neposkytne třetím osobám.

8. 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.
9. Osoby podepisující tuto smlouvu svými podpisy stvrzují platnost svých jednateckých oprávnění.
10. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní, např. nevyzvedne na poště.
11. 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.
12. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto v této smlouvě.
13. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
14. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá ze stran obdrží po jednom.
15. Smluvní strany souhlasí s tím, aby výše uvedená smlouva byla uvedena v evidenci smluv, vedené městem Třebíč, která bude obsahovat údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovávány pro účely vedení evidence smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti, uvedené ve výše uvedené smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
16. O uzavření této smlouvy rozhodla rada města Třebíče svým usnesením č. 71/11/RM/2020 dne 28.05.2020.

Ve Třebíči dne 08.06.2020

V Praze dne 08.06.2020

.....
za objednatele
Mgr. Pavel Pacal
starosta

.....
za zhotovitele
Ing. Petr Štros
jednatel