

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

číslo smlouvy Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.: Z 0048/TECH/17
číslo smlouvy Melzer, spol. s r.o.: SQI-2016-001-020-0194

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zákazník:

jméno nebo obchodní firma: **Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.**
se sídlem Pisárecká 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno
korespondenční adresa: Pisárecká 555/1a, Pisárky, 603 00 Brno
IČ: 46347275
DIČ: CZ46347275
bankovní spojení: 4742283001/2700 UniCredit Bank
telefon: +420 543 433 111
e-mail pro fakturaci: bvk@bvk.cz
zastoupená: [REDACTED], generální ředitel, na základě zmocnění z 29.11.2016
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B pod číslem vložky 783

a

MELZER:

jméno nebo obchodní firma: **Melzer, spol. s r.o.**
se sídlem Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
korespondenční adresa: Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
IČ: 46344021
DIČ: CZ46344021
bankovní spojení: 211269480/0600 MONETA Money bank
telefon: +420 588 500 111
fax: +420 588 500 107
e-mail pro fakturaci: info@melzer.cz
zastoupená: Ing. Jiří Melzer, jednatel
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C pod číslem vložky 5419

(dále označovány společně jako „Strany“)

tuto smlouvu:

I. Preambule

Tato Servisní smlouva (dále jen „Smlouva“) stanovuje podmínky, za kterých se MELZER zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby související s programovým vybavením (informačním systémem) s obchodním názvem QI, (dále jen „Informační systém QI“), který Zákazník užívá na základě uzavřené licenční smlouvy.

II. Definice a výklad pojmů

1. **Hardware** – je soubor technických zařízení, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, která jsou provozována za účelem provozu Informačního systému QI, ať už jsou v majetku Zákazníka ke dni uzavření této Smlouvy, nebo budou Zákazníkem pořízeny nebo budou pořízeny společností MELZER na účet Zákazníka
2. **Helpdesk** – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Požadavků
3. **Hotline** - krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu, jejíž doba trvání nepřekročí 10 (deset) minut.
4. **Licenční smlouva** - smlouva o poskytnutí práv užití programové vybavení společnosti DC Concept a.s., uzavřená mezi společností DC Concept a.s., IČ 25590481, a Zákazníkem
5. **Požadavek** - je jednoznačně vyjádřitelná potřeba Zákazníka spojená s provozem informačního systému QI, která vyžaduje reakci společnosti MELZER
6. **PPS** - periodický poplatek za poskytování služeb
7. **Převzetí požadavku** - znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Požadavku ze strany Zákazníka na stranu MELZER a časem prokazatelné reakce MELZER na toto oznámení, zpravidla e-mailové notifikace.
8. **Pracovní den** - standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
9. **Pracovní doba** - se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.
10. **Technologické centrum** - servery a příslušející programové vybavení Zákazníka, které je vyžadováno pro provoz IS a všech jeho součástí.
11. **Uživatelská podpora** – veškeré konzultantské služby, které MELZER poskytuje Zákazníkovi
12. **Vyřešení požadavku** - je „doba vyřešení Požadavku“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Požadavku ze strany Zákazníka straně MELZER a časem prokazatelného vyřešení Požadavku.
13. **Zakázková úprava** – je taková úprava, která je vytvořena MELZER na míru Zákazníkovi a není tedy standardní funkcionalitou informačního systému QI.

III. Účel a předmět Smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem zajištění provozuschopnosti Informačního systému QI, zajištění uživatelské podpory a uspokojení servisních potřeb Zákazníka.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek MELZER poskytovat Zákazníkovi následující služby související s Informačním systémem QI, na který je poskytnuta licence dle Licenční smlouvy č. LIC-2016-001-020-0194 uzavřené mezi Zákazníkem a společností DC Concept a.s. jako poskytovatelem licence dne 15.2.2017:
 - a. Poskytování uzavřených základních služeb v rozsahu uvedeném v **příloze č. 2a** této smlouvy
 - b. Poskytování uzavřených doplňkových služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 2b** této smlouvy.
 - c. Poskytování cenově zvýhodněných služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 4** této smlouvy
3. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně klasifikace a závažnosti požadavků jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy.

IV. Doba a místo plnění

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu.
2. [REDAKCE]
3. Místem plnění je sídlo zákazníka a sídlo MELZER.
4. [REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]
5. Obě smluvní strany mohou tuto Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu podstatného porušení povinností.
6. Podstatným porušením povinností se rozumí:

- a. Prodlení Zákazníka se splněním jeho závazků podle této smlouvy delším než 30 dnů.
- b. Prokázané porušení čl. VII a IX této Smlouvy.

V.

Cena plnění a způsob úhrady

1. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.a této Smlouvy se stanovuje jako periodický poplatek za poskytování služeb (dále jen „PPS“) v modulech – obchodních jednotkách, na které je poskytnuta licence dle Licenční smlouvy č. LIC-2016-001-020-0194 uzavřené mezi Zákazníkem a společností DC Concept a.s. jako poskytovatelem licence dne 15.2.2017. Dohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.
2. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.b této Smlouvy se stanovuje na základě Uzavřených doplňkových služeb a cen uvedených v **příloze č. 2b** této smlouvy.
3. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy se stanovuje na základě skutečné doby poskytování služeb podle této Smlouvy a to podle ceníku služeb společnosti MELZER, jehož aktuální verze platná k datu podpisu Smlouvy je uvedena v příloze č. 4. této Smlouvy (dále jen „Ceník služeb“).
4. Všechny smluvní ceny této Smlouvy jsou uváděny bez DPH. Následně uplatňovaná sazba DPH bude odpovídat platné legislativě.
5. Zákazník je povinen zaplatit MELZER účelně vynaložené a s plněním Předmětu Smlouvy prokazatelně spojené cestovní náhrady a ubytovací náklady pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. MELZER má při realizaci Předmětu Smlouvy nárok na úhradu nákladů za ztrátu času stráveného jeho pracovníky v prostorách Zákazníka, pokud tyto náklady vzniknou z důvodů na straně Zákazníka, a to ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou. Strany se dohodly, že toto plnění v součtu s plněním za Předmět uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy a cestovními náhradami a náklady za ubytování pracovníků MELZER nepřesáhne částku 100.000,- Kč za rok.
7. Cena plnění bude uhrazena na základě faktury MELZER se splatností 21 dní od doručení faktury Zákazníkovi.

VI.

Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované MELZER pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, včetně klasifikace požadavků.
2. Zákazník je povinen:
 - a. zajistit dálkový přístup ke všem částem technologického centra a zajistit vzdálený přístup do počítačové sítě včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění, přičemž minimální rychlost připojení bude 1,5 / 1,5 Mbit/s na jednu relaci vzdálené plochy,
 - b. zajistit na požádání vstup osobě pověřené MELZER k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Zákazníka, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. zajistit přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy,
 - d. poskytnout řádnou součinnost MELZER při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
 - e. předat MELZER všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl MELZER schopen poskytovat služby uvedené v čl. III. této Smlouvy,
 - f. uhradit MELZER veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby, pokud byla žádava způsobena vlivem neodborné manipulace či svěvolného poškození ze strany Zákazníka,
 - g. pokud není ustanoveno jinak (např. smlouvou o servisu hardware), je výhradní povinností Zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Informačního systému QI. Zákazník odpovídá za zálohovací procesy v jeho společnosti a odpovídá za uchovávání dat na kvalitních médiích a na tak bezpečných úložištích, aby v případě potřeby obnovy dat ze zálohy bylo možné tato data obnovit do ostré databáze Informačního systému QI. V případě, že je z důvodu poškození hardware nebo software, za které

odpovídá MELZER, nutno provést novou instalaci Informačního systému QI a obnovit zálohovaná data, je považováno za odstranění Závady obnovení dat z poslední platné čitelné zálohy.

3. MELZER je povinen:
 - a. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany a životního prostředí při výkonu plnění v sídle Zákazníka,
 - e. bude v areálech Zákazníka jednat v souladu s pokyny, se kterými bude prokazatelně seznámen,
 - f. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Zákazníka.
4. MELZER nezodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Zákazníka.
5. V případě, že MELZER získá v době průběhu zdanitelného plnění, rozhodnutím správce daně, status nespolehlivého plátce, v souladu s ustanovením § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, uhradí zákazník DPH z poskytnutého plnění dle § 109a téhož zákona přímo příslušnému správci daně namísto MELZER a následně uhradí MELZER sjednanou cenu za poskytnuté plnění, sníženou o takto zaplacenou daň. Zákazník tuto skutečnost využítí „zvláštního způsobu zajištění daně“ písemně oznámí MELZER do 5ti dnů od úhrady a zároveň připojí kopii dokladu o uhrazení DPH včetně identifikace úhrady podle § 109a. MELZER se zavazuje uvést na faktuře účet zveřejněný správcem daně způsobem, umožňujícím dálkový přístup. Je-li na faktuře vystavené MELZER uvedený jiný účet, než je účet uvedený v předchozí větě, je zákazník oprávněn zaslat fakturu zpět MELZER opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti zastavuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené faktury s uvedením správného účtu MELZER, tj. účtu zveřejněného správcem daně.

VII. Záruky

1. [REDACTED]
2. MELZER se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

VIII. Sankce a smluvní pokuty

1. [REDACTED]
2. [REDACTED]
3. [REDACTED]

IX. Ochrana informací, registr smluv

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této Smlouvy, kromě skutečností, které podléhají zveřejnění v registru smluv (zákon o registru smluv). Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat

informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovávají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy.

2. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
3. Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
4. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
5. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.
6. Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto Smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
7. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v této smlouvě nejsou informacemi požívajícími ochrany důvěrnosti majetkových poměrů.
8. MELZER dále výslovně uvádí, že smlouva neobsahuje žádné jeho obchodní tajemství, které by nemohlo být uveřejněno, s výjimkou :
 - a) v Článku IV: odstavce 2 a 4
 - b) v Článku VII: odstavce 1
 - c) v Článku VIII: odstavce 1, 2 a 3
 - d) v Příloze č.1 – HelpDesk - Pravidla komunikace: celého znění přílohy č.1
 - e) v Příloze č. 2a – Rozsah základních poskytovaných služeb: celého znění přílohy č.2a
 - f) v Příloze č. 2b – Rozsah doplňkových poskytovaných služeb: celého znění přílohy č.2b
 - g) v Příloze č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb: celého znění přílohy č.4
 - h) v Příloze č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav: celého znění přílohy č.5

MELZER nesouhlasí s uveřejněním zde uvedených údajů.

9. Zákazník výslovně uvádí, že smlouva neobsahuje žádné jeho obchodní tajemství, které by nemohlo být uveřejněno.
10. Tato smlouva podléhá uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu zašlou k uveřejnění v registru smluv Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

X.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tuto Smlouvu lze zrušit nebo změnit jen písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Smluvní strany vylučují přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
4. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
5. Společnost Brněnské vodárny a kanalizace, a.s. podporuje rovný přístup, spravedlnost, legálnost, slušnost a etické chování ve všech obchodních vztazích v souladu s Etickou chartou a Etikou ve vztazích s dodavateli, kterou vydal SUEZ Groupe, a která je umístěna na internetových stránkách společnosti www.bvk.cz. Pro oznámení nelegálního a neetického chování je možné použít emailovou adresu: ethics@suez-env.com.
6. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
7. Účastníci prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy svým podpisem.
8. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk - Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2a – Rozsah základních poskytovaných služeb
 - Příloha č. 2b – Rozsah doplňkových poskytovaných služeb

Příloha č. 3 – Poplatky za poskytování služeb (PPS)

Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb

Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav

9. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

V Brně dne 1.3.2017

V Prostějově dne 1.3.2017

.....
Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.

Jméno: [REDACTED]

Funkce: generální ředitel

.....
Melzer, spol. s r.o.

Jméno: Ing. Jiří Melzer

Funkce: jednatel společnosti

HelpDesk – pravidla komunikace

1. [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]
 [REDACTED]

[REDACTED]

1

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Rozsah základních poskytovaných služeb

!

Rozsah doplňkových poskytovaných služeb

[illegible]

Poplatky za poskytování služeb (PPS)

Specifikace obchodních jednotek a poskytovaných služeb č.: SQF-SQI-2016-001-020-0194-270217

Číslo servisní smlouvy SQI-2016-001-020-0194
 Koncový uživatel Brněnské vodárny a kanalizace, a.s.
 Ceny jsou uváděny Základ Měna dokladu CZK Datum vytvoření dokladu 27.02.2017

NDN	11540	SDI	01.03.2017
------------	--------------	------------	-------------------

**Rozsah licencí – obchodních jednotek je shodný s evidenčním listem licencí, který je nedílnou součástí
 Licenční smlouvy LIC-2016-001-020-0194**

NDN	11548	SDI	01.03.2017
------------	--------------	------------	-------------------

**Rozsah licencí – obchodních jednotek je shodný s evidenčním listem licencí, který je nedílnou součástí
 Licenční smlouvy LIC-2016-001-020-0194**

Rekapitulace poplatků				
Datum fakturace	Kód zboží	Období poskytování služeb	Poznámka	Cena celkem
01.03.2017	PPS	01.03.2017 - 31.12.2017	Agenda Pokladna	4 724,00
01.01.2018	PPS	01.01.2018 - 31.12.2018	Všechny agendy	113 265,00

Od data 01.01.2018 následují pravidelné platby poplatku za poskytování služeb (PPS) ve výši poplatku PPS uvedeného k tomuto datu v dohodnuté roční platební periodě.

Provozní doba služby HELP-DESK:

Po - Pá: od 8.00 do 16.00 hodin.

Kontakt:

Hotline PROSTĚJOV: 588 500 115
 Hotline PRAHA: 724 769 113
 email: hotline.prostějov@melzer.cz
 email: praha@melzer.cz

Použité zkratky:

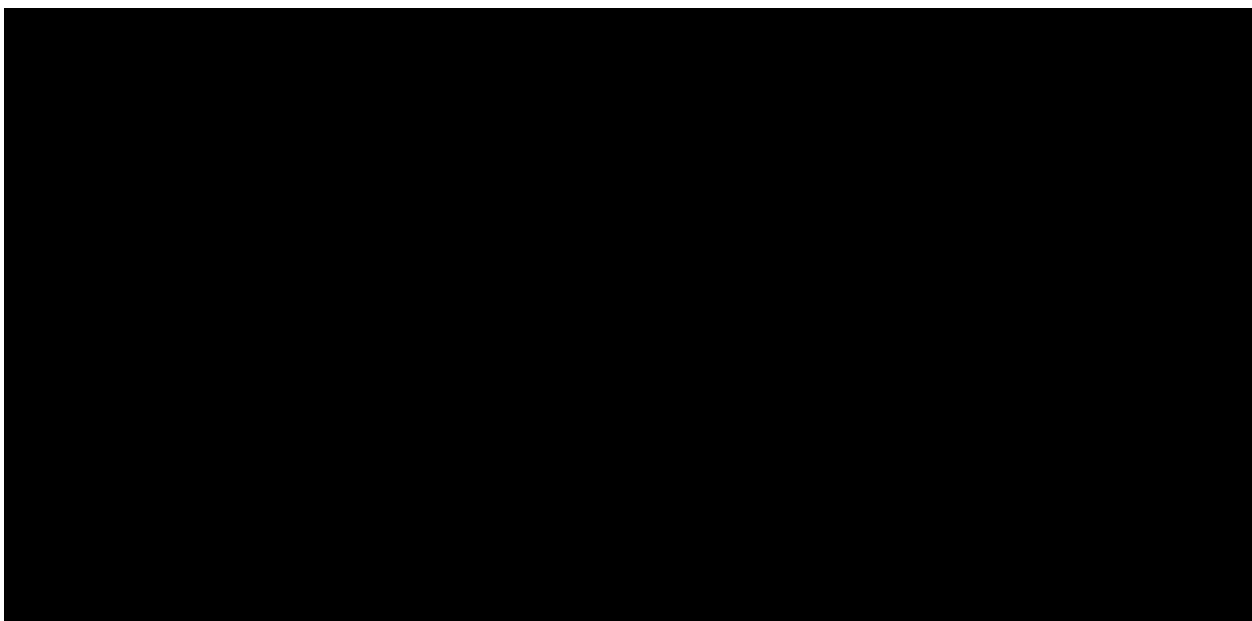
SDI - Dohodnuté datum instalace, od kterého jsou počítány jednotlivé platební periody
 DOPS - Dohodnuté období poskytování služeb
 NDN - Číslo datového uzlu
 BU - Obchodní jednotka
 RDNP - Počet dnů zbývajících do následujícího platebního období
 BCLF - Základ pro výpočet licenčních poplatků a poplatků za poskytování služeb
 PPS - Poplatek za poskytování služeb
 první PPS - První poplatek za poskytování služeb udávající poměrnou část PPS odpovídající RDNP
 NL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího k systému pomocí po lokální síti (zahrnuje i licenci pro přístup přes Internet prohlížeč)
 WL - Uživatelská licence pro danou BU pro uživatele přistupujícího pouze prostřednictvím Internet prohlížeče

 Oprávněný zástupce Zákazníka
 Otisk razítka Zákazníka

 Oprávněný zástupce Melzer
 Otisk razítka Melzer

Ceník zvýhodněných služeb

[REDACTED]



[illegible]