

Smlouva o poskytování servisní podpory č. 41/13/2021

Objednatel: **Statutární město Most**
Zastoupený: Mgr. Janem Paparegou, primátorem města
Sídlo: Most, Radniční 1, PSČ 434 69
IČO: 00266094
DIČ: CZ00266094
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. pobočka Most
Č. ú. výdajového: 27-1041368359/0800
Č. ú. příjmového: 19-1041368359/0800
E-mail: posta@mesto-most.cz
ID datové schránky: pffbfvy

Dále pro účely této smlouvy jako „objednatel“

a

Poskytovatel **NEXU s.r.o.**
se sídlem: Moskevská 14, Most 434 01
IČ: 03740251
bankovní spojení: KB Most, 107-9423780257/0100
Jednající: ing. Jan Šváb

Dále pro účely této smlouvy jako „poskytovatel“ nebo „zhotovitel“

objednatel a poskytovatel dále též společně označováni jako smluvní strany či účastníci smlouvy.

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník tuto Smlouvu o poskytování servisní podpory.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Na základě požadavků objednatele se účastníci smlouvy dohodli na obsahu smlouvy a Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, v rámci svých technických a odborných možností, za podmínek daných Smlouvou, poskytovat Objednateli podporu a údržbu Software v rozsahu stanoveném přílohou číslo 1 této smlouvy.

2. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

2.1. Poskytovatel se zavazuje ke splnění předmětu této smlouvy v termínech uvedených v příloze číslo 1 smlouvy.

2.2. Své povinnosti poskytovatel podle této smlouvy poskytuje především zejména prostřednictvím dálkového přístupu, což objednatel bere výslovně na vědomí, souhlasí s tím a poskytne poskytovateli veškerou potřebnou součinnost. Poskytovatel se zavazuje zajistit

osobu (osoby) odpovědnou a odborně zdatnou vykonat potřebnou činnost a provést potřebné úkony.

2.3. Nebude-li možné plnit předmět smlouvy a vykonávat činnosti podle této smlouvy prostřednictvím dálkového přístupu, bude místem plnění (dle možností a volby poskytovatele) zejména:

- sídlo objednatele,

3. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE

3.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby ve věcech technických:

Oprávněné osoby objednatele:

Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, e-mail:	

Oprávněné osoby poskytovatele:

Kontaktní osoba:	
Telefon, fax, e-mail:	
Kontaktní osoba:	
Telefon, fax, e-mail:	

3.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat v první řadě prostřednictvím helpdeskového systému poskytovatele, nebo e-mailových adres uvedených u oprávněných osob v předchozím odstavci. Zásadní věci zejména týkající se smluvních vztahů, jako je jejich ukončení, reklamace apod. budou oznamovány rovněž písemně, doporučenou zásilkou, a to na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, anebo jinak oznámené druhé straně. V případě využití provozovatele poštovních služeb se doručení řídí ustanovením § 573 občanského zákoníku.

3.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.

3.4. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

3.5. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

3.6. Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy; v případě, že v důsledku prodlení objednatele s poskytnutím takové součinnosti nebude poskytovatel schopen plnit předmět této smlouvy bez vynaložení dalších nákladů a úsilí, které by jinak nevynaložil, platí, že po dobu takového prodlení objednatele není s plněním předmětu této smlouvy v prodlení. Objednatel se zejména zavazuje umožnit poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl poskytovatel schopen řešit požadavky objednatele, a zajistit osobu (osoby) odpovědné a odborně zdatné, které mohou za objednatele vykonat potřebnou činnost a provést potřebné úkony.

4. CENA

4.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za činnost podle Smlouvy Odměnu (dále jen „Odměna“), a to:

+ za Základní podporu a údržbu Software **paušální odměnu ve výši 2.500,- Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování** Základní podpory a údržby Software (dále jen „Paušální odměna“)

4.2. Zaplacením ceny je splněn závazek objednatele vůči poskytovateli.

4.3. K částkám bude připočteno DPH v zákonné sazbě platné v době fakturace.

5. FAKTURACE A PLATBA

5.1. Podkladem pro placení je faktura. Splatnost faktury bude 30 dnů ode dne doručení objednateli. Platba se považuje z hlediska její včasnosti za provedenou dnem předání příkazu k úhradě peněžnímu ústavu objednatele, pokud bude dle tohoto příkazu proplacena.

5.2. Každá faktura musí obsahovat náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., zejména pak:

- název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a zhotovitele
- pořadové číslo dokladu
- číslo smlouvy objednatele
- rozsah a předmět zdanitelného plnění
- datum vystavení dokladu
- datum uskutečnění zdanitelného plnění
- datum splatnosti
- cenu bez DPH
- výše sazby DPH
- označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit účtovaná cena
- podpis oprávněné osoby.

Bez kterékoliv z těchto náležitostí konečná faktura nebude proplacena.

5.3. Objednatel je oprávněn fakturu vrátit ve lhůtě její splatnosti v případě, že bude obsahovat nesprávné údaje nebo bude neúplná. K proplacení dojde až po odstranění nesprávných údajů či jejich doplnění a lhůta splatnosti začne plynout dnem doručení opravené faktury objednateli.

6. SANKČNÍ USTANOVENÍ

6.1. V případě prodlení poskytovatele s termíny za odstraňování vad software podle odstavce 2.2. přílohy č. 1 této smlouvy po dobu delší, než jeden pracovní den je objednatel oprávněn žádat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení a jednotlivý případ, a to pouze v případě, že chyba byla prokazatelně na straně poskytovatele. Poskytovatel není povinen smluvní pokutu platit v případě, že mu ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

6.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí Poskytovateli částku ve výši 0,1 % denně z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

7.1. Vytvořit touto smlouvou sjednané podmínky pro poskytování servisních služeb.

7.2. Respektovat platební podmínky uvedené v této smlouvě.

7.3. Plnit ostatní povinnosti stanovené v této smlouvě.

8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

8.1. Provádět servisní služby dle této smlouvy ve sjednaných termínech, rozsahu a kvalitě, přičemž poskytovatel odpovídá za správné a odborné provedení služeb a za dodržení platných ČSN a vyhlášek při poskytování servisních služeb a záruky.

9. ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

9.1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na práci provedenou v rámci servisu na dobu, kdy bude účinná tato smlouva a poskytovateli bude umožněno provádět bez omezení servis podle této smlouvy. Záruka na práci počíná běžet dnem, kdy je konkrétní práce dokončena a končí dnem, kdy poskytovatel přestane být oprávněn provádět bez omezení servis a práce podle této smlouvy. Záruka na práci provedenou v rámci servisu se sjednává ve lhůtě 12 měsíců.

9.2. Objednatel má právo vykonat práva ze záruky na základě písemné reklamace doručené poskytovateli, ve které konkrétně specifikuje příslušnou vadu. Způsob nápravy vybere poskytovatel.

9.3. V případě, že poskytovatel nezahájí odstranění vad nebo reklamační řízení včas, bude na porušení povinnosti písemně upozorněn a nezjedná-li nápravu do tří pracovních dnů od doručení tohoto upozornění, má objednatel právo zajistit odstranění vad na náklady poskytovatele. Stejně právo má objednatel i v případě prodlení zhotovitele s odstraněním vad.

10. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.

10.2. Tato smlouva se uzavírá na dobu **n e u r ě i t o u**, s tím, že účinnost smlouvy započne běžet po uplynutí 12 měsíců ode dne řádného předání Díla „Městské divadlo v Mostě, spol. s r.o. – Software pro rezervaci a prodej vstupenek“, tj. po skončení záruční doby (v záruční době bude servis a opravy poskytovány bezplatně).

10.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit smlouvu:

+ dohodou smluvních stran.

+ s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.

11. ŘEŠENÍ SPORŮ

11.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

11.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

11.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1. Pokud by se v důsledku změny právních předpisů nebo jiných důvodů stala některá ujednání této Smlouvy neplatnými, neúčinnými a/nebo nevymahatelnými, Smluvní strany prohlašují, že Smlouva je ve zbývajících ustanoveních platná, neodporuje-li to jejímu účelu nebo nejedná-li se o ustanovení, která oddělit nelze. Smluvní strany se v takovém případě zavazují nahradit takové neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován. Smluvní strany se dohodly na vyloučení ustanovení § 576 Občanského zákoníku pro účely této Smlouvy.

12.2. Objednatel není bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele oprávněn postoupit nebo jakkoli jinak převést svá práva či povinnosti z této smlouvy nebo tuto smlouvu jakékoli třetí osobě.

12.3. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

12.4. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.5. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

12.6. Smluvní strany smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

12.7. Tato smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv 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 smlouvu v souladu s tímto zákonem uveřejní objednatel, a to nejpozději do 30 dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru poskytovatel.

12.8. Po uveřejnění v registru smluv obdrží poskytovatel do datové schránky/e-mailem potvrzení z registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu .pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy v registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.

12.9. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran a účinnosti dle bodu 10.2 této smlouvy, ne však dříve než uveřejněním smlouvy v registru smluv.

12.10. Nedílnou součástí smlouvy o poskytování servisní podpory se stává:

- příloha č. 1 – Technické podmínky

V Mostě dne

V Mostě dne

Za objednatele :

Za poskytovatele:

.....
Mgr. Jan Paparega
primátor statutárního města Mostu

.....
Ing. Jan Šváb
jednatel

Technické podmínky

VÝKLAD POJMŮ

- „Software“ se rozumí aplikace software pro rezervaci a prodej vstupenek, dodaná Objednateli.
- „Update Software“ se rozumí vylepšení a změny Software provedené Poskytovatelem v rámci jedné verze Software.
- „Upgrade Software“ se rozumí změna verze Software na verzi vyšší.

PODPORA A ÚDRŽBA SOFTWARE

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli následující podporu Software:

Základní podporu a údržbu Software (dále jen „Základní podpora a údržba Software“)

Základní podporou a údržbou Software se rozumí:

provoz služby rezervačního systému spočívající v poskytování rad a konzultací zaměstnancům Objednatele souvisejících s běžným užíváním Software;
řešení provozních problémů vzniklých při užívání Software u Objednatele;
implementování nových verzí (*Update a Upgrade*) Software v souvislosti s legislativními změnami a odstraňování bezpečnostních chyb; nové verze budou poskytovány s popisem změn a postupu instalace, včetně případné aktualizace uživatelského a administrátorského manuálu.

Službu Podpory Poskytovatel poskytuje buď prostřednictvím webové aplikace na adrese a nebo na vyhrazené e-mailové adrese a to v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin (provozní doba Podpory) – bude doplněno později

Do služby HELPDESK budou zřízeny účty uživatelům Software uvedeným v Seznamu uživatelů. Seznam uživatelů bude předán a aktualizován prostřednictvím oprávněných osob Objednatele.

Doba zahájení řešení zadaných požadavků prostřednictvím služby HELPDESK/Email je řešena v odstavci 2.2 této přílohy.

Doba vyřešení zadaných požadavků prostřednictvím služby HELPDESK/Email je řešena v odstavci 2.2 této přílohy.

Termíny pro odstraňování vad software, pokud nebude z důvodu závažnosti vady dohodnuto jinak:

Garance	Kritické vady	Méně závažné vady	Vady neohrožující funkčnost
Poskytnutí informace objednateli, jakým způsobem bude poskytovatel závadu řešit	Do 1,5 pracovních dnů od nahlášení závady	Do 2 pracovních dnů od nahlášení závady	Do 4 pracovních dnů od nahlášení závady

Zprovoznění systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí	Do 3 pracovních dnů od nahlášení závady		
Úplné odstranění závady (tj. dosažení stavu, ve kterém byl systém před závadou)	do 6 pracovních dnů od nahlášení závady	Do 10 pracovních dnů od doby nahlášení závady	Do 15 pracovních dnů od doby nahlášení závady

CENÍK PRACÍ POSKYTOVATELE

Poskytovatel uvede ceník prací, které jsou nad rámec této servisní smlouvy. Realizace činností budou řešeny samostatnou objednávkou/smlouvou (dopravné, hodinová sazba SW inženýra atp.).

Dopravné po Mostě: 100,- bez DPH
 Servisní práce SW: 890,- bez DPH / h

Doložka konverze z moci úřední do dokumentu v listinné podobě

Tento dokument v listinné podobě, který vznikl pod pořadovým číslem [REDAKCE] převedením z dokumentu obsaženého v datové zprávě, skládajícího se z [REDAKCE] listů, se shoduje s obsahem dokumentu, jehož převedením vznikl.

Autorizovanou konverzí dokumentu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy.

Vstupní dokument obsažený v datové zprávě byl podepsán vícenásobným kvalifikovaným elektronickým podpisem a platnost kvalifikovaného elektronického podpisu byla ověřena dne 26.05.2021 v 10:49:30. Kvalifikovaný elektronický podpis byl shledán platným ve smyslu ověření integrity dokumentu, tzn., dokument nebyl změněn, a ověření platnosti kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis bylo provedeno vůči zveřejněnému seznamu zneplatněných certifikátů vydanému k datu 26.05.2021 09:59:48. Údaje o kvalifikovaném elektronickém podpisu č. 1: číslo kvalifikovaného certifikátu pro elektronický podpis 01 53 E3 90, kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru PostSignum Qualified CA 4, Česká pošta, s.p. pro podepisující osobu Mgr. Jan Paparega, Primátor města, Magistrát města Mostu, Statutární město Most, 92061, STATUTÁRNÍ MĚSTO MOST. Elektronický podpis nebyl označen časovým razítkem.

Vstupní dokument obsažený v datové zprávě byl podepsán vícenásobným zaručeným elektronickým podpisem založeným na certifikátu vydaném kvalifikovaným poskytovatelem a platnost zaručeného elektronického podpisu byla ověřena dne 26.05.2021 v 10:49:30. Zaručený elektronický podpis byl shledán platným ve smyslu ověření integrity dokumentu, tzn., dokument nebyl změněn, a ověření platnosti certifikátu bylo provedeno vůči zveřejněnému seznamu zneplatněných certifikátů vydanému k datu 26.05.2021 09:59:48. Údaje o zaručeném elektronickém podpisu č. 2: číslo kvalifikovaného certifikátu 01 55 13 0E, kvalifikovaný certifikát byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem PostSignum Qualified CA 4, Česká pošta, s.p. pro podepisující osobu Antonín Drahovzal, 19120, ICZ a.s.. Elektronický podpis nebyl označen časovým razítkem.

Vystavil: Statutární město Most
Pracoviště: Statutární město Most
V Mostu dne 26.05.2021

[REDAKCE] osoby, která autorizovanou konverzi dokumentu provedla:

Otisk úředního razítka: [REDAKCE]

V době od uveřejnění seznamu zneplatněných certifikátů, vůči kterému byla ověřována platnost certifikátu 01 53 E3 90, do provedení autorizované konverze dokumentů mohlo dojít k zneplatnění certifikátu.

V době od uveřejnění seznamu zneplatněných certifikátů, vůči kterému byla ověřována platnost certifikátu 01 55 13 0E, do provedení autorizované konverze dokumentů mohlo dojít k zneplatnění certifikátu.

Kontrolu této doložky lze provést v centrální evidenci doložek přístupné způsobem umožňujícím dálkový přístup na adrese <https://www.czechpoint.cz/overovacidolozky>.

