

SMLOUVA O POZÁRUČNÍ PODPOŘE ELEKTRONICKÉ ÚŘEDNÍ DESKY


uzavřená ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany

- 1. Objednatel:**
se sídlem: **Město Česká Třebová**
zastoupené: Staré náměstí 78, 560 02 Česká Třebová 2
IČ: Mgr. Magdaléna Peterková, starostka města
DIČ: 00278653
Bankovní spojení: CZ00278653
Číslo účtu: Komerční banka
Osoba oprávněná jednat 19-826611 / 0100
ve věcech technických: Mgr. Jana Vebr
Tel., e-mail: 

dále jen „objednatel“

a

- 2. Zhotovitel:**
Sídlo: **emam s.r.o.**
Zastoupené: Poříčí 2466/30, 678 01 Blansko
IČO: Martin Dvořáček, jednatel
DIČ: 29284414
Bankovní spojení: CZ29284414
Číslo účtu: Komerční banka
Společnost zapsaná v OR vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 70964
Osoba oprávněná jednat 43-9976620237/0100
ve věcech této smlouvy: Martin Dvořáček
Tel., e-mail: 

dále jen „zhotovitel“

společně dále též označovány jako **smluvní strany**

I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby pozáručního servisu, podpora údržby popsané v této smlouvě po dobu zde stanovenou vztahující se k Zařízení.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost, jakož i zaplatit dohodnutou odměnu stanovenou v této smlouvě.
3. **Zařízením se pro účely této smlouvy rozumí:**

EÚD WALLi 42“

Adresa místa, na kterém se zařízení nachází: Staré náměstí 78, 560 02 Česká Třebová

II. Doba trvání smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu **60 měsíců** a je účinná ode dne podpisu smluvními stranami.
2. V případě oboustranného zájmu smluvních stran může být smlouva na základě písemného dodatku prodloužena o dobu, na kterou byla původně uzavřena.

III. Servis, podpora a údržba Zařízení

1. Zhotovitel zajistí údržbu a servis Zařízení prostřednictvím tzv. servisních zásahů, poskytování servisních služeb a podpory v následujícím rozsahu:

Softwarová podpora

- Aktualizace stávající aplikace zobrazující úřední desku na nejnovější verzi nejpozději do maximálně šesti kalendářních měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy
- 1x měsíčně vzdálená kontrola funkčnosti software a aktualizací
- Hotline 365/24/7, reakční doby a opravy:

A – kritická chyba: software úřední desky není schopen zobrazit uživatelům aktuálně vyvěšené písemnosti nebo jejich přílohy. Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 5 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 24 hodin zprovoznění softwaru minimálně na funkčnost zobrazení aktuálně vyvěšených dokumentů

B – Závažná chyba – omezení běžných funkcí (prohlížení povolených webových stránek, vyhledávání v záznamech úřední desky, zoomování, automatický návrat na úvodní stránky, apod.) Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 24 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 3 pracovních dní oprava softwaru

C – Méně závažná chyba – vše ostatní (drobné vzhledové nedostatky, nefunkující zaznamenávání statistik, nefunkční prvky na webových stránkách v prohlížeči apod.) Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 48 hodin od nahlášení chyby provedení vzdálené diagnostiky a návrh řešení
- do následujících 5 pracovních dní oprava softwaru

Hardwarová podpora

- Součástí podpory je i jedna výměna Zařízení za nejnovější model v průběhu trvání této smlouvy; dodané Zařízení musí mít parametry stejné nebo lepší jak měněné Zařízení
- 1x ročně servisní prohlídka, profylaxe a revize elektrického zařízení
- Hotline 365/24/7, reakční doby a opravy:

A – kritická chyba: hardware není schopen zobrazit uživatelům aktuálně vyvěšené zprávy nebo jejich přílohy. Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 5 hodin od nahlášení problému provedení vzdálené diagnostiky s asistencí objednatele
- do následujících 3 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

B – Závažná chyba – funkcionalita hardware je omezená, ale dokáže zobrazit aktuálně vyvěšené zprávy a jejich přílohy (částečné poškození dotyku, obrazovky nebo interního PC) Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 24 hodin od nahlášení problému podání návrhu řešení
- do následujících 10 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

C – Méně závažná chyba – hardware je funkční, ale nekomfortní (abnormálně hlučný, ztráta kvality obrazu, úbytek výkonu interního PC, kosmetické vady)

Reakční doba zhotovitele na nahlášení chyby a začátek aktivního řešení problému:

- do 48 hodin od nahlášení problému podání návrhu řešení
- do následujících 20 pracovních dní servisní výjezd a oprava hardwaru

2. Poskytování služeb a servisních zásahů (dále jen „servisní zásah“) bude zahajováno na základě žádosti Objednatele na telefonním čísle či e-mailu. Kontakt pro nahlášení závady:

Martin Dvořáček, email: [REDACTED]

3. Zhotovitel žádost o servisní zásah Objednateli e-mailem či jiným vhodným způsobem obratem nebo v nejkratší možné době potvrdí.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení zhotovitele s odstraněním chyby v termínech, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši
 - 100 Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení se započítáním provedení vzdálené diagnostiky a návrhem řešení, zprovozněním či opravou u kritické chyby,
 - 50 Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení se započítáním provedení vzdálené diagnostiky a návrhem řešení, zprovozněním či opravou u závažné chyby a
 - 30 Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení se započítáním provedení vzdálené diagnostiky a návrhem řešení, zprovozněním či opravou u méně závažné chyby.

IV.

Cena služeb a platební podmínky

1. Cena za výše uvedené služby se sjednává jako cena smluvní dle § 2 zákona č. 526/1990 Sb. o cenách v platném znění.

Cena je stanovena v celkové výši 193 000,- Kč bez DPH.

Uvedená cena je cenou pevnou a obsahuje vše, co je potřeba k provádění služeb stanovených touto smlouvou po dobu její platnosti.

2. Úhrada bude prováděna čtvrtletně na základě faktur, které vystaví zhotovitel vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí. **Výše úhrady za kalendářní čtvrtletí činí 9 650 Kč bez DPH.**
3. Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle obecně závazných právních předpisů. Splatnost faktury je do 30 dnů ode dne jejího doručení. Za den splatnosti se považuje den odepsání fakturované částky z účtu objednatele.

V.

Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje postupovat při plnění smlouvy tak, aby nedošlo ke znehodnocení Zařízení, kterého se servisní smlouva týká, zároveň však nenese odpovědnost za servisní zásah provedený Objednatelem nebo třetí stranou v době platnosti této servisní smlouvy.
2. Zhotovitel zachovává mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných z prostředí, kde servisní zásah vykonával.

VI.

Povinnosti Objednatele

1. Objednatel umožní Zhotoviteli přístup k Zařízení, na kterém má být proveden servisní zásah.
2. Objednatel je povinen používat Zařízení v souladu s návodem k obsluze a pokyny Zhotovitele.
3. Objednatel je povinen oznámit a konzultovat se Zhotovitelem veškeré plánované změny, které by se přímo či nepřímo dotkly předmětného Zařízení (např. stěhování Zařízení, využití Zařízení i pro jiné účely, apod.). V případě porušení tohoto bodu a následného znehodnocení či poruše Zařízení nemá Objednatel žádné právo na náhradu škody. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoliv náhradního dílu nebo dodatkového příslušenství zasahující do Zařízení.
4. Objednatel nesmí povolit jakýkoliv zásah do Zařízení od třetích osob, tedy i zaměstnanců a ostatních zástupců Objednatele, bez vědomí a spolupráce Zhotovitele.

VII.

Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena následujícími způsoby:

- a) uplynutím doby trvání smlouvy;
 - b) odstoupením Objednatele v případě opakovaného podstatného porušení povinností Zhotovitele, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dnů plynoucí ode dne, kdy byl Zhotovitel písemně upozorněn Objednatelem o porušení a o možnosti ukončení smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
 - c) odstoupením Zhotovitele v případě opakovaného podstatného porušení povinností Objednatele, které nebylo napraveno ani ve lhůtě 30 dnů plynoucí ode dne, kdy byl Objednatel písemně upozorněn Zhotovitelem o porušení a o možnosti ukončení smlouvy odstoupením, nebude-li porušení odstraněno;
 - d) písemnou dohodou smluvních stran;
 - e) trvalým vyřazením Zařízení z provozu
2. K ukončení této smlouvy trvalým vyřazením Zařízení z provozu dojde výlučně v případě odcizení nebo úplného zničení Zařízení.
 3. V případě odstoupení Zhotovitele pro porušení smlouvy ze strany Objednatele nemá Objednatel nárok na vrácení poměrné částky, která vychází z odměny za servisní služby, jež si smluvní strany ujednaly v této smlouvě, a která byla zaplácena.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují v rámci uzavřeného smluvního vztahu dodržovat Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), (dále jen „GDPR“) a s tímto související zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon“).
V případě porušení povinností vyplývajících z GDPR nebo Zákona odpovídá za tato porušení ta ze smluvních stran, jejímž jednáním či opomenutím k porušení GDPR nebo Zákona došlo.
Smluvní strany souhlasí s uvedením osobních údajů ve smlouvě tak, jak jsou tyto ve smlouvě uvedeny a prohlašují, že nakládání se smlouvou obsahující osobní údaje bude odpovídat povinnostem vyplývajícím z GDPR a Zákona.
2. Zhotovitel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dozvěděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy, neposkytne třetím osobám.
3. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatel postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
4. Pro případ, že kterékoliv ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
5. Osoby podepisující tuto smlouvu svými podpisy stvrzují platnost svých jednatelských oprávnění.
6. Doložka platnosti právního jednání dle ust. § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů:
K uzavření této smlouvy o dílo má objednatel udělen souhlas usnesením Rady města č. 852 ze dne 30.8.2021.
7. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené smlouvou se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů, zejména zákonem č.

89/2012 Sb., občanský zákoník.

8. Spory smluvních stran vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
9. Jakékoliv změny či doplnění smlouvy je možné činit výhradně formou písemných a číselně označených dodatků ke smlouvě schválených oběma smluvními stranami.
10. Tato smlouva je vypracována ve 2 vyhotoveních, z nichž každý z účastníků obdrží 1 stejnopis.
11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
12. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství, ani informace, které by nemohly být zveřejněny 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), ve znění pozdějších předpisů.

V České Třebové dne 3.9.2021

V Blansku dne 10.9.2021

.....
Objednatel

.....
Zhotovitel