



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

SERVISNÍ SMLOUVA

pro zabezpečení provozu zařízení

Elektronická úřední deska a interaktivní informační panel

I. SMLUVNÍ STRANY

1.1 Objednatel

Název: Město Mělník
se sídlem: Náměstí Míru 1, 276 01 Mělník
IČ: 00237051
DIČ: CZ00237051
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu: 27-0460004379/0800
Zastoupen: Ctirad Mikeš, starosta
Kontaktní osoba:
Telefon:
E-mail:

1.2 Zhotovitel

Název: BSS Praha s.r.o.
se sídlem: V Holešovičkách 1451/20, 180 00 Praha 8
IČ: 28207611
DIČ: CZ28207611
Bankovní spojení: KB
Číslo účtu: 43-10001620257/0100
Zastoupen: Jednatel Petrem Silovským
Kontaktní osoba:
Telefon:
E-mail:

Prodávající JE plátcem DPH.

Preambule:

Smluvní strany se dohodly na poskytování průběžné údržby a servisních služeb pro zabezpečení provozu dodaného díla „Elektronická Úřední deska“ a „Interaktivní informační panel“ skládajícího se z technických (hardware) a programových (software) částí (dále jen souhrnně Zařízení či systém). Vzhledem k povaze a charakteru díla je pro jeho bezproblémový provoz nevyhnutelná průběžná údržba a taktéž servisní zásah v případě poruchy kterékoliv z jeho částí.



II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je:

a) Průběžná údržba, záruční a pozáruční servis všech částí Zařízení.

2. Zhotovitel se zavazuje vykonávat v rámci této servisní smlouvy následující činnosti:

a) **Průběžná údržba** systému obsahuje:

- Vzdálenou údržbu Zařízení, prostřednictvím vzdáleného přístupu přes povolenou Open VPN
- Aktualizaci systémového prostředí aplikace Zařízení včetně operačního systému ve smyslu průběžně vydávaných aktualizací
- Odstraňování provozních chyb (aplikace a operačního systému)
- 2x ročně profylaxe (kompletní vyčištění Zařízení a příslušenství včetně preventivní kontroly)
- V případě legislativních změn týkajících se EÚD, úprava SW Zařízení tak, aby tyto změny mohla EÚD splnit.

b) **Servis** zařízení a systému, které vykazují poruchový stav:

b1) V případě dílčího výpadku části zařízení či systému EÚD, nemajícího vliv na funkčnost, zjištěného průběžným monitoringem:

- Do 48 hodin od nahlášení poruchy objednatelem bude realizován servisní zásah zhotovitelem, který zabezpečí odstranění poruchy vzdálenou opravou. Pokud povaha poruchy nelze vzdáleně opravit bude realizován servisní zásah na místě instalace opravou nebo dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností. Po uvedení původního zařízení do funkčního stavu opravou, bude nainstalováno zpět, včetně nastavení a zprovoznění.

b2) V případě kompletní nefunkčnosti zařízení či systému EÚD, zjištěného průběžným monitoringem nebo na základě nahlášení závady objednatelem:

- Do 48 hodin od nahlášení poruchy objednatelem bude realizován servisní zásah zhotovitelem, který zabezpečí na místě odstranění poruchy opravou, nebo dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností. Po uvedení původního zařízení do funkčního stavu opravou, bude toto nainstalováno zpět a zprovozněno. Servis zařízení a systému EÚD může být prováděn vzdáleným přístupem, nebo servisním zásahem v místě instalace EÚD.

3. Po skončení servisního zásahu řešícího dílčí výpadek části nebo úplnou nefunkčnost systému dle odst. 2, písm. b) tohoto článku vystaví zhotovitel servisní protokol, který bude obsahovat datum a čas zjištění dílčího výpadku nebo nefunkčnosti a čas ukončení servisního zásahu.

4. Výměnu HW zařízení je zhotovitel oprávněn provést za účelem zachování funkčnosti Zařízení jakožto celku a zároveň za splnění podmínky, že vyměňované zařízení vykazuje takové vady, jejichž oprava či údržba jsou již pro zhotovitele neekonomické a zároveň jsou takového charakteru, který ohrožuje řádnou funkčnost celého Zařízení.

5. O záměru provést výměnu zařízení, uvedeného v odst. 4. tohoto článku, je zhotovitel povinen objednatele písemně informovat, a to 10 pracovních dní před navrhovanou výměnou tohoto



zařízení. V tomto záměru musí být uvedena specifikace výměny, tj. popis vyměňovaného zařízení, popis nového zařízení, cena za nové zařízení (celková i jednotková) a termín jeho dodání.

- Objednatel je oprávněn nesouhlasit s výměnou zařízení specifikovanou v záměru zhotovitele dle odst. 5. tohoto článku, přičemž je povinen tento nesouhlas doručit 5 pracovních dní před datem navrhované výměny tohoto zařízení. V tomto případě není zhotovitel oprávněn provést navrhovanou výměnu zařízení, přičemž je zároveň oprávněn odstoupit od této smlouvy.

III. ZÁRUKA

- Záruka na zařízení, převzatá touto smlouvou do zprávy se odvíjí od původní smlouvy na dodávky k těmto zařízením a není touto smlouvou dotčena.
- Za jakékoliv záruční opravy či výměny zařízení, na které se vztahuje záruka, není Zhotovitel oprávněn nárokovat jakoukoliv odměnu.
- V době trvání záruky na zařízení, převzatá touto smlouvou, není Zhotovitel oprávněn nárokovat nájem za poskytnutí jiného zařízení obdobných vlastností v případě servisního zásahu uvedeného v odst. 2. písm. b) této smlouvy.
- Poskytovaná záruční lhůta na veškeré nově dodané zařízení (v rámci této smlouvy) je 60 měsíců od data převzetí objednatelem dle předávacího protokolu.
Servis takovýchto zařízení, které vykazují poruchový stav je definován dle ustanovení článku II., odst. 2., písmena b) této smlouvy. Po dobu záruční lhůty je v případě poruchy dočasná výměna zařízení za nové poskytována bezplatně, viz. ustanovení článek I., odst.7 této smlouvy.

IV. CENA

- Smluvní strany se dohodly, že za činnosti poskytované zhotovitelem dle předmětu smlouvy bude objednatel hradit paušální cenu za servis Zařízení. Cena bude hrazena měsíčně na základě faktury vystavené zhotovitelem. K servisní paušální ceně bude připočtena zákonem stanovená výše DPH.
- Smluvní strany se dohodly na výši měsíční ceny **servisních služeb**

cena za měsíc bez DPH	4.100,- Kč
sazba DPH činí	21 %
výše DPH činí	861,- Kč
cena za měsíc vč. DPH činí	4.961,- Kč

Celková předpokládaná cena servisních služeb dle článku II., odst. 2 této smlouvy na dobu 60 měsíců činí:

celková cena bez DPH	246.000,- Kč
sazba DPH činí	21%
výše DPH činí	51.660,- Kč
celková cena vč. DPH činí	297.660,- Kč

- Pozáruční výměna zařízení – Hardware zařízení a LCD monitor – bude zhotovitelem účtována dle jeho nejnižších cen uvedených v ceníku zhotovitele platném v den, kdy zhotovitel odešle objednateli oznámení o záměru provést výměnu předmětného zařízení.



4. V případě neoprávněného požadavku na servisní zásah v místě instalace (například: výpadek elektřiny, internetového připojení, neautorizovaný zásah do systému, mechanické poškození atd., tj. vzniklého vlivem třetí osoby nebo vyšší mocí) bude objednateli účtován servisní výjezd technika 2.000,- Kč + 1.100,- Kč / hodina vše bez DPH práce technika na místě. Vždy bude připočtena aktuální sazba DPH.
5. V případě, že objednatel bude v budoucnu potřebovat upravit nebo rozšířit softwarovou aplikaci, je zhotovitel povinen tuto úpravu provést. Tyto programátorské práce budou objednateli účtovány dle náročnosti a rozsahu úprav v hodnotě 1.100,- Kč bez DPH za 1 hodinu práce.

V.

ÚHRADA CENY A SMLUVNÍ POKUTY

1. Smluvní strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:
 - Účetní doklad - faktura se splatností ceny 30 dnů bude zároveň sloužit jako daňový doklad a bude obsahovat vyúčtování DPH na účet uvedený v záhlaví smlouvy
 - Zhotovitel se zavazuje vystavit a odeslat originál s jednou kopií faktury včetně příloh objednateli.
 - Faktura musí obsahovat tyto náležitosti:
 - označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo
 - identifikační údaje Objednatele včetně DIČ
 - identifikační údaje Zhotovitele včetně DIČ
 - popis obsahu účetního dokladu
 - datum vystavení dokladu
 - datum splatnosti
 - datum uskutečnění zdanitelného plnění
 - výši ceny bez daně celkem
 - sazbu daně
 - výši daně celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů
 - cenu celkem včetně daně
 - podpis odpovědné osoby Zhotovitele
2. Bude-li objednatel v prodlení s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku z této smlouvy vyplývajícího, zaplatí zhotoviteli zákonný úrok z prodlení za každý den prodlení.
3. Bude-li zhotovitel v prodlení s provedením servisního zásahu uvedeného v článku II., odst. 2 písm. b) této smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Uvedené pokuty jsou bez DPH.
4. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Za škodu se považuje též újma, která objednateli vznikla tím, že musel vynaložit náklady v důsledku porušení povinností zhotovitele.

VI.

ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

1. Platnost této smlouvy lze ukončit i písemným odstoupením od smlouvy, přičemž kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit kromě zákonných důvodů, je-li tak ujednáno v této smlouvě nebo byla-li smlouva jednáním druhé smluvní strany porušena podstatným způsobem nebo opakovaným porušováním povinností stanovených touto smlouvou jednou ze smluvních stran, a to vždy po předchozím písemném upozornění na porušení smlouvy



s poskytnutím náhradní lhůty k odstranění závadného stavu a s upozorněním na možnost odstoupení od smlouvy. Účinky odstoupení se řídí příslušným ustanovením občanského zákoníku.

2. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména
 - a) Prodlení objednatele se zaplacením ceny dle této smlouvy po dobu delší jak 60 dnů
 - b) Prodlení zhotovitele s poskytnutím služby dle této smlouvy po dobu delší než 10 dnů
 - c) Prodlení zhotovitele s odstraněním závady způsobující nefunkčnost celého systému po dobu delší než 5 dnů za předpokladu, že byla zhotoviteli poskytnuta případná požadovaná součinnost
 - d) Zjištění, že parametry služby neodpovídají požadavkům stanoveným smlouvou či technickými normami
 - e) Opakované porušení povinností zhotovitele z této smlouvy vyplývajících, přičemž za opakované porušení se považuje takové porušení, na které objednatel zhotovitele již v minulosti výslovně upozornil.

VII. VEŘEJNOPRÁVNÍ POVINNOSTI ÚČASTNÍKŮ

1. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením rady města Mělník číslo 190/2022/R ze dne 4. 4. 2022.
2. Zhotovitel bere výslovně na vědomí, že objednatel má podle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“), charakter subjektu, s nímž uzavřené soukromoprávní smlouvy, jakož i smlouvy o poskytnutí dotace nebo návratné finanční pomoci podléhají povinnému uveřejnění postupem a za podmínek podle tohoto zákona.
3. Zhotovitel je srozuměn a výslovně a bezvýhradně souhlasí s tím, že úplné znění této smlouvy včetně všech příloh bude uveřejněno v registru smluv, postupem a za podmínek podle zákona o registru smluv. Zhotovitel bere rovněž na vědomí, že registr smluv je veřejně přístupný informační systém veřejné správy, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, který slouží k uveřejňování smluv podle zákona o registru smluv a umožňuje bezplatný dálkový přístup.
4. Účastníci výslovně prohlašují, že veškeré informace, údaje a skutečnosti obsažené v této smlouvě nepovažují samostatně ani v jejich souhrnu za informace, které nelze poskytnout nebo uveřejnit při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, tedy zejména obchodní tajemství (ve smyslu ustanovení § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění), bankovní tajemství (ve smyslu ustanovení § 38 odst. 1 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění) a utajované informace (ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, v platném znění) a udělují svůj výslovný souhlas k jejich uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
5. Objednatel se zavazuje uveřejnit tuto smlouvu prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv bez zbytečného odkladu po jejím podpisu oběma účastníky, nejpozději však do 15 dnů od uzavření této smlouvy.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu **5 let** s účinností od data uveřejnění v Registru smluv. Kterákoliv ze stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce šesti měsíců.



2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma účastníky, účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv.
3. Je-li některé ustanovení této smlouvy neplatné, odporovatelné nebo nevynutitelné či stane-li se takovým v budoucnu, nedotýká se to platnosti, případně vynutitelnosti ustanovení ostatních, pokud z povahy, obsahu nebo z okolností, za jakých bylo takové ustanovení přijato, nevyplyvá, že tuto část nelze oddělit od ostatních ustanovení této smlouvy. Účastníci se pro tento případ zavazují vadné ustanovení bezodkladně nahradit bezvadným, které bude v nejvyšší možné míře odpovídat obsahu a účelu ustanovení vadného.
4. Práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. V ostatním se tato smlouva řídí obecně závaznými právními předpisy.
5. Účastníci se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než k plnění podmínek této smlouvy.
6. Účastníci prohlašují, že jsou plně svéprávní, že právní jednání spojená s uzavřením této smlouvy učinili svobodně a vážně, že nikdo z nich nejednal v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek, že s obsahem smlouvy se řádně seznámili, porozuměli mu, souhlasí s ním a na důkaz toho smlouvu podepisují.
7. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků. Účastník, který podal návrh na změnu této smlouvy nebo její části je tímto svým návrhem vázán po dobu 15 kalendářních dnů ode dne doručení návrhu změny druhému účastníku.
8. Zhotovitel prohlašuje, že na sebe dle ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku výslovně přebírá nebezpečí změny okolností.
9. Tato smlouva je uzavřena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každý z účastníků obdrží dvě vyhotovení.
10. Smluvní strany se dohodly, že pro hlášení závad a související komunikaci budou používat následující kontakty:

Zhotovitel:

Nahlašování požadavků a poruch na automatizovaný Helpdesk z registrovaných adres zadavatele (viz objednatel):

e-mailová adresa: [REDACTED]

Dále je také možno využít adresu s lidskou obsluhou:

e-mailová adresa: [REDACTED]

hotline: [REDACTED]

Objednatel

Jméno: [REDACTED]

e-mailová adresa: [REDACTED]

Tel. č.: [REDACTED]

11. Práva a závazky vyplývající z této smlouvy přecházejí i na právní nástupce smluvních stran.
12. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu před jejím podpisem přečetly, řádně projednaly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

Příloha č. 1: Hlášení požadavků prostřednictvím Helpdesk

V Mělníku dne

.....
za Objednatele

Ctirad Mikeš, starosta města

V Praze dne

.....
za Zhotovitele

Petr Silovský, jednatel



Hlášení požadavků/závad v BSS tiketovém systému

- Veškeré vzniklé závady či požadavky se dají vytvářet kompetentní osobou prostřednictvím emailu
- [REDAKCE]
- Do předmětu emailu uveďte název požadavku či závadu
- Uveďte typ zařízení (EUD, Vyvolávací systém), upřesnění hlášeného HW / SW, stručný popis závady
- Lokace závady / Adresa

"Název požadavku / závady" - Zpráva (HT...)

Soubor Zpráva Vložení Možnosti **Formátování textu** Revize Nápověda Řekněte

Calibri (Základní) 11 B I U A

Poslat Komu [REDAKCE]

Kopie

Předmět "Název požadavku / závady"

- Typ + ev. č. zařízení
- Definice charakteru požadavku / závady (SW/HW)
- Lokace závady
- Stručný popis závady