

SERVISNÍ SMLOUVA
č. zhotovitele: AP-SS150322
č. objednatele: OSVV/0534/22/SML

o poskytování služeb a o technické podpoře aplikace

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů

Název: **Město Tišnov**
Sídlo: nám. Míru 111, 666 01 Tišnov
Zastoupeno: Ing. Dagmar Dvořákovou, vedoucí OSVV
IČ: 00282707
DIČ: CZ00282707
Bank. spojení: [REDAKCE] Komerční banka, a.s.

dále jen **objednavatel**

a

Obchodní název: **HD MEDIA s. r. o.**
Sídlo: Hybešova 261/22, Staré Brno, 602 00 Brno – střed
Zastoupená: Lenkou Šrubařovou, jednatelkou
IČ: 05021421
DIČ: CZ05021421
Bank. spojení: [REDAKCE] Fio banka, a. s.

Společnost je plátcem DPH
Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C,
vločka 93138.

dále jen **zhotovitel**

I. Úvodní ustanovení

Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování služeb technické podpory pro ohlášených vad v kategorii „Zásadní“, „Aplikační“ a „Drobná“, blíže specifikovaných v čl. II. odst. 6. této smlouvy, pro aplikace:

- a) Vzdělávání zaměstnanců - vedena u zhotovitele pod identifikačním číslem: AP-LS-15032
- b) Evidence hesel - vedena u zhotovitele pod identifikačním číslem: AP-13041

2. **Služby technické podpory na vyžádání:**

Rozšířená technická podpora - úprava software dle požadavků.

Služby technické podpory na vyžádání nabízejí možnost řešení při nestandardních situacích, které se mohou v průběhu užívání programu vyskytnout.

Rozšířená technická podpora nabízí možnost, speciálně určených pro potřeby konkrétního úřadu. Mohou to být např. webové služby nebo jiné programy. Pro případ čerpání dat jinými systémy (změna datové struktury bez předešlého písemného souhlasu zhotovitele je považována za porušení záručních podmínek) a zajištění zálohovacích mechanismů.

3. Poskytování služeb technické podpory na vyžádání uvedených v článku II. odst. 2. bude prováděno na základě písemných požadavků zaslaných na korespondenční adresu sídla zhotovitele nebo elektronicky na e-mailovou adresu: hdmedia@hdmedia.cz. Po odsouhlasení požadavků vystaví objednatel závaznou písemnou objednávku.

4. Objednatel zprostředkuje zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do jeho datové infrastruktury pro zajištění součinnosti paušální technické podpory TAPV.

5. Technická podpora na vyžádání může být realizována i formou zásahu zhotovitele na místě v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin. O tuto službu může požádat pouze oprávněný pracovník objednatele uvedený v čl. IX. odst. 1. písemnou formou na adresu zhotovitele nebo elektronicky na e-mailovou adresu: hdmedia@hdmedia.cz.

Při zásahu na místě vytvoří pracovník technické podpory výkaz o provedených službách, který je podkladem pro fakturaci. Správnost tohoto výkazu potvrdí svým podpisem pracovník objednatele uvedený v čl. IX. odst. 1 smlouvy. V případě, že služba je součástí záručního servisu, a nebude-li zjištěn zásah neoprávněné osoby (dále jen třetí strany) nebo chybný zásah, slouží výkaz pouze k evidenci rozsahu poskytnutých služeb.

6. Zhotovitel zahájí práce na odstranění objednatelům hlášené vady:

- a) u vad kategorie „**Zásadní**“ nejpozději do tří pracovních dnů po nahlášení závady v době od 8:00 do 16:00 hodin elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele: hdmedia@hdmedia.cz. Při nahlášení mimo pracovní dobu bude požadavek na zásah převeden do následujícího pracovního dne. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.
- b) u vad kategorie „**Aplikační**“ do pěti pracovních dnů po nahlášení chyby elektronicky na e-mailovou adresu zhotovitele: hdmedia@hdmedia.cz. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatele.
- c) u vad kategorie „**Drobná**“ bude její odstranění vyřízeno na základě dohody mezi objednatel a zhotovitelem. Tato dohoda může být provedena písemnou formou na korespondenční adresu zhotovitele, nebo elektronicky na e-mailovou adresu: hdmedia@hdmedia.cz.

Zahájením prací na odstranění vady se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku. Kategorizace vad je blíže specifikována v příloze č. 2 této smlouvy.

III. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele a všechna pracoviště objednatele.

IV. Cena

1. **Cena služby paušální technické podpory činí ročně 12.800,- Kč bez DPH**
2. Cena za **služby technické podpory na vyžádání** dle čl. II. odst. 2. této smlouvy požadované nabyvatelem a při nestandardních situacích, je účtována na základě cenové nabídky. Tyto služby budou sjednávány příslušnými objednávkami.
3. Zhotovitel má právo každoročně počínaje rokem 2024 navýšit ceny uvedené v tomto článku podle meziročního nárůstu inflace vyhlášeného ČSÚ za vždy bezprostředně předchozí rok. Dále pak má právo navýšit cenu za paušální technickou podporu, dle neustálého zvyšování finanční náročnosti na údržbu a vývoj SW.
4. V případě požadavku dle čl. II. odst. 3. rozšiřující SW vybavení se cena za TAPV roční technické podpory navýší o 20% z pořizovací ceny rozšiřující SW vybavení.

V. Předání a převzetí díla

- a) Objednávka služby technické podpory na vyžádání se pokládá za úspěšně splněnou oboustranným podpisem předávacího protokolu pověřenými pracovníky smluvních stran uvedenými v čl. IX. odst. 1 a 2 této smlouvy. Den podpisu předávacího protokolu objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění.
- b) Objednatel je povinen plnění zhotovitele převzít nejpozději do 14 dnů od písemného doručení výzvy zhotovitele k převzetí. Objednatel je oprávněn odmítnout převzít plnění od zhotovitele, pokud toto plnění zhotovitele nebude odpovídat zadání dle objednávky. Důvody odmítnutí převzetí plnění zhotovitele budou uvedeny objednatelem v předávacím protokolu a současně bude smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění zhotovitele objednateli. V případě drobných nedostatků v plnění zhotovitele může objednatel plnění převzít s výhradou a do předávacího protokolu pak budou uvedeny výhrady a současně bude smluvními stranami dohodnut náhradní termín pro předání plnění zhotovitele objednateli.

VI. Platební podmínky

1. Zhotovitel bude účtovat za služby **paušální technické podpory** částku ročně, vždy k výročí, dle sjednaných podmínek v čl. V. odst. 1 smlouvy. První platba bude vyúčtována po řádném předání díla a následná platba bude následovat k výročí roku 2023. Při porušení platebních podmínek bude vyúčtována smluvní pokuta ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Zhotovitel bude účtovat služby technické podpory na vyžádání průběžně na základě jednotlivých předávacích protokolů, případně objednávek, potvrzených objednatelem.
3. Úhrada za plnění bude prováděna v české měně, případně v jiné měně platné v budoucnu na území ČR. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených zhotovitelem v souladu s cenovým ujednáním po převzetí dodávky (podpisu předávacího protokolu). Splatnost faktur je 14 kalendářních dní od řádného doručení faktury objednateli.
4. Zaplacením se rozumí připsání příslušné částky na účet zhotovitele.
5. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat rovněž náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět zhotoviteli

k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

VII. Záruka

1. Zhotovitel odpovídá za to, že nové verze aplikace poskytované v rámci služeb paušální technické podpory podle smlouvy budou distribuovány bez zbytečných prodlev ze strany zhotovitele a neporuší konzistenci stávající datové základny. V případě technických obtíží při aktualizaci nové verze aplikace zhotovitel obnoví datovou základnu z pravidelné zálohy prováděné objednatelem.
2. Zhotovitel poskytuje záruku objednateli, že dodaný produkt po dobu trvání služby paušální technické podpory bude vykazovat srovnatelné parametry jako původní produkt.
3. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
4. Zhotovitel neodpovídá za škody, které byly způsobeny nesprávným užitím nebo nedbalostí objednatele, ani za škody vzniklé hardwarem, operačním systémem, viry nebo jiným softwarovým produktem, který není předmětem smlouvy.

VIII. Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Zhotovitel a Objednatel se zavazují ke vzájemné spolupráci za účelem plnění smlouvy.
2. Objednatel vytvoří po dohodě se zhotovitelem k zajištění plnění smlouvy na pracovišti objednatele vhodné podmínky.

IX. Pověření pracovníci

1. Pracovníci objednatele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně podpisu objednávek a předávacích protokolů.

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████
██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

2. Pracovníci zhotovitele pověřeni pro věcná jednání ve věcech organizačně-technických včetně příjmu objednávek a podpisu předávacích protokolů:

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

Organizačně-technické záležitosti (technická podpora):

██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████ ██████████

3. Vyjma pověřených pracovníků uvedených v čl. IX. odst. 1. a 2. a statutárních zástupců smluvních stran není žádný jiný pracovník oprávněn zastupovat smluvní strany ve věcech organizačně-technických týkajících se smlouvy.

X. Vyšší moc

1. Každé zdržení nebo selhání při provádění plnění dle této smlouvy kteroukoliv smluvní stranou nebude nesplněním závazku ani nebude důvodem k vyrovnání škod kteroukoliv smluvní stranou, jestliže takovéto zdržení nebo nesplnění je zaviněno výskytem události, která nemohla být rozumně předpokládána, které nemohlo být zabráněno a která brání řádnému plnění smluvních povinností.
2. Jestliže je zřejmé, že v důsledku událostí dle bodu 1. tohoto článku zhotovitel nebude schopen plnit závazky uvedené ve smlouvě ve smluveném termínu, pak o tom bezodkladně uvědomí objednatele. Smluvní strany se dohodnou na prodloužené době plnění odpovídající následkům vyšší moci.
3. Jestliže kterákoliv ze stran nemůže plnit své smluvní závazky po dobu třiceti po sobě jdoucích dnů nebo úhrnem po dobu dvou měsíců ve smluvní době z důvodů vyšší moci, projednají smluvní strany tento případ mezi sebou a rozhodnou o možných postupech.
4. Nastane-li případ vyšší moci, pak smluvní strana, která uplatňuje nároky z důvodu vyšší moci, předloží druhé smluvní straně důkazy prokazující její existenci a sdělí předpokládanou dobu trvání.
5. Právní úpravy jakýchkoliv vztahů existující v okamžiku podpisu této smlouvy, o kterých strany věděly nebo vědět mohly, nemohou být vykládány jako příčiny vyšší moci.

XI. Doložka o mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že veškeré informace a dokumenty, které získaly od druhé smluvní strany nebo které v průběhu plnění smlouvy získají, budou udržovat v tajnosti, nevyužijí je ke svému finančnímu či jinému prospěchu ani ve prospěch nebo potřeby třetí osoby, nepředstoupí je třetím stranám bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a nepoužijí tyto informace a materiály k jiným účelům než k plnění smlouvy.
2. Zhotovitel je odpovědný i za neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně, prokáže-li se, že neúmyslné zcizení nebo zpřístupnění informací třetí straně, nastalo zaviněním zhotovitele.
3. Zhotovitel nebude bez vědomí a souhlasu města pořizovat žádné kopie informací a dokumentů, k nimž získá, byť jen náhodně, přístup v souvislosti s plněním této smlouvy.
4. Zhotovitel si je vědom toho, že při plnění této smlouvy může přijít do styku s osobními údaji podléhajícími ochraně podle obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (2016/679) nebo s utajovanými skutečnostmi podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a nese plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
5. Zhotovitel se zavazuje seznámit s tímto ustanovením všechny své zaměstnance, subdodavatele a jiné osoby, které budou zhotovitelem použity pro plnění této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje zajistit, aby osoby uvedené v předchozí větě plnily povinnosti podle tohoto ustanovení ve stejném rozsahu jako zhotovitel.
6. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti tohoto ustanovení u zhotovitele, jeho zaměstnanců, subdodavatelů a jiných osob, které zhotovitel užije k plnění této smlouvy. Pokud objednatel zjistí u některé osoby uvedené v předchozí větě neznalost tohoto ustanovení, oznámí tuto skutečnost zhotoviteli, který je v takovém případě povinen bez zbytečného odkladu přestat takovou osobu užívat pro plnění této smlouvy.
7. V případě, že dojde k porušení některé povinnosti podle tohoto ustanovení zaviněním zhotovitele, jeho zaměstnancem, subdodavatelem či jinou osobou, kterou zhotovitel užije k plnění této smlouvy, může objednatel požadovat po zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč za každé takové porušení. Tím není jakkoliv dotčen nárok objednatele na náhradu vzniklé škody přesahující tuto smluvní pokutu.
8. Zhotovitel prohlašuje, že informace uvedené v této smlouvě nejsou obchodním tajemstvím ve smyslu § 504 OZ. Zhotovitel rovněž souhlasí se zveřejněním této smlouvy v registru smluv.

9. Zhotovitel je dále povinen dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech a údajích týkajících třetích osob, o nichž se dozvěděl při poskytování předmětu smlouvy objednateli.
10. Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením platnosti a účinnosti této smlouvy

XII. Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené objednatel, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení smlouvy a datum jejího uzavření.
3. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Tato smlouva bude v plném rozsahu uveřejněna v informačním systému 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.
5. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy objednatel uveřejní smlouvu v informačním systému registru smluv.
6. Smlouvu může vypovědět kterákoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodů. Výpovědní lhůta je tři měsíce a začíná běžet dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní strany. (výpovědí ze strany objednavatele, zaniká nárok na vrácení částky za technickou podporu v daném období)
7. Změnit nebo doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
8. Stane-li se některé z ustanovení smlouvy částečně nebo zcela právně neplatným a neúčinným, není tím porušena platnost a účinnost ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové ustanovení bez zbytečného odkladu nahradit jiným ustanovením nejbližší odpovídajícím účelu původního ustanovení.
9. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy v plném rozsahu na právního nástupce zaniklé smluvní strany.
10. Zhotovitel ani objednatel nesmí bez předchozího výslovného písemného schválení druhé smluvní strany postoupit třetí straně tuto smlouvu, ani právo nebo závazek z této smlouvy vyplývající.
11. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
12. Smluvní strany prohlašují, že si 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. Autentičnost smlouvy potvrzují svým podpisem.
13. Smlouva je provedena ve dvou vyhotoveních s platností originálu, z nichž obdrží zhotovitel i objednatel po jednom vyhotovení.
14. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Kategorizace vad

V Brně dne:
Za zhotovitele:

**Lenka
Šrubařová** Digitálně podepsal
Lenka Šrubařová
Datum: 2022.09.23
10:09:39 +02'00'

.....
Lenka Šrubařová,
jednatelka

V Tišnově dne:
za Objednatele:

**Ing.
Dagmar
Dvořáková** Digitálně podepsal
Ing. Dagmar
Dvořáková
Datum: 2022.09.23
11:26:25 +02'00'

.....
Ing. Dagmar Dvořáková
vedoucí OSVV

Příloha č. 1 – Kategorizace vad

1. Zásadní

Závady vylučující užívání software. Provoz systému je zastaven.

2. Aplikační

Závady způsobující problémy při užívání a provozování systému nebo jeho části, ale umožňující provoz systému. Provoz systému je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

3. Drobná

Provoz systému je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.