

SMLOUVA

o poskytování servisních služeb

I. Smluvní strany

1. Statutární město Most

sídlo: Radniční 1/2, 434 69 Most
zastoupeno: Mgr. Janem Paparegou, primátorem města
IČO: 00266094
DIČ: CZ00266094
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 27-1041368359/0800

dále jen Objednatel

2. CES EA s. r. o.

sídlo: Vinohradská 1511/230, Strašnice, 100 00 Praha 10
zastoupena: Janem Matušem, jednatelem
Spisová značka: C 324520 vedená u Městského soudu v Praze
IČO: 08028656
DIČ: CZ08028656
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 8106512/0800
adresa pro doručování: Vinohradská 1511/230, Strašnice, 100 00 Praha 10

dále jen Zhotovitel

II. Základní ustanovení

1. Smluvní strany tuto smlouvu uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Účelem uzavření smlouvy je zajištění podpory a servisu Systému včasné intervence (dále jen SVI) pro Statutární město Most.
3. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v kapitole I. smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí neprodleně druhé smluvní straně. Strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
4. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění plnění předmětu smlouvy.

III. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby pro podporu aplikace SVI. Jedná se o zajištění servisních služeb pro aplikačně programové vybavení SVI (dále jen servis APV).
2. Servis APV zahrnuje systémový dohled nad funkcí instalovaného APV, konzultace k funkcím APV, řešení mimořádných stavů způsobených nesprávnou, chybnou nebo jinou než deklarovanou funkcí podporovaného APV, modifikaci stávajícího APV dle požadavků objednatele nebo na základě modifikací provedených u dalších uživatelů, kteří provozují aplikaci SVI. O těchto bude zhotovitel informovat objednatele. Součástí poskytovaných služeb je i reagování na případné legislativní změny, které souvisí s provozem aplikace.

IV. Poskytování servisních služeb

1. Servisní služby jsou poskytovány trvale a průběžně v pracovních dnech od 9:00 do 17:00 na základě písemného ohlášení problému.
2. Objednatel poskytne pracovníkům zhotovitele prostřednictvím kvalifikované osoby objednatele detaily o problému a další informace a věcné podmínky tak, aby tito mohli problém lokalizovat, kategorizovat a řešit. Kvalifikovaná osoba objednatele je přítomna při řešení problému.
3. Objednatel umožní zhotoviteli přístup do prostoru objektu, kde je předmětné zařízení s APV umístěno, případně přístup do prostorů, v nichž jsou umístěna zařízení s předmětným zařízením souvisejícím. Podmínkou plnění služby je poskytnutí vzdáleného přístupu do prostředí, kde je APV provozován za účelem vzdálené správy a řešení zadaných požadavků.
4. Objednatel umožní zhotoviteli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu na dobu nezbytně nutnou.
5. Objednatel písemně potvrdí zhotoviteli provedení servisních služeb.
6. Zhotovitel je povinen poskytovat sjednané servisní služby řádně a včas v souladu s dobou uvedenou u kategorie problému.
7. Kategorizace problémů:

Kategorie	vyjádření zhotovitele
A. Vysoce naléhavá	do 8 pracovních hodin
B. Středně naléhavá	do 3 pracovních dnů
C. Málo naléhavá	do 14 pracovních dnů

A. Vysoce naléhavá

Jakákoliv závada předmětného zařízení, která během normálního užívání způsobuje objednateli „zhroucení“ či „zatuhnutí“ systému, kterému nemůže být zabráněno užitím běžných postupů.

Jakákoliv závada, která způsobuje objednateli ztrátu přístupu k datům nebo opakované závažné porušení dat během standardního užívání APV, přičemž tomuto procesu nemůže být zabráněno užitím jiných běžných postupů.

B. Středně naléhavá

Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která způsobuje, že část APV se významně odchyluje od dokumentací deklarované a očekávané funkce a způsobuje významné problémy při využívání APV.

C. Málo naléhavá

Jakákoliv závada či chyba předmětného zařízení, která není zahrnuta ve shora uvedených případech nebo se týká dokumentace, připojení nového hardware, reinstalace či jiných nestandardních postupů při užívání APV. Změny nebo úpravy aplikace realizované u jiných uživatelů aplikace SVI. Reagování na legislativní změny, které souvisí s provozem aplikace.

8. Způsob realizace plnění předmětu smlouvy dle odst.1 čl.III této smlouvy je následující: Realizaci plnění dle čl.III provádí zhotovitel na základě požadavku objednatele zasláního dle čl.VII této smlouvy. Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje: jméno osoby, která požadavek vznesla, kategorii požadavku a srozumitelný popis požadavku. V případě požadavku na modifikaci APV Zhotovitel písemně navrhne a předá objednateli k odsouhlasení podmínky realizace, kterými bude specifikován způsob realizace, termín a její pracnost. Po jeho odsouhlasení je požadavek realizován. Realizaci požadavku objednatel písemně potvrdí - tato potvrzení budou podkladem pro vyúčtování a fakturaci čerpaných hodin. Za písemné potvrzení se považuje i e-mail.
9. Pokud je odstranění vady řešeno dočasnou pomocí nebo nouzovým postupem, pak v závislosti na konkrétní situaci bude pro každý jednotlivý případ určena lhůta odstranění, způsob a podmínky definitivního vyřešení problému.
10. Pokud se jedná o zásah vedoucí k rozšíření stávajícího APV, včetně odstranění zranitelnosti systémů, jsou automaticky požadavky označeny kategorií C – a jsou řešeny v termínech a rozsahu dle dohody s přihlédnutím k proveditelnosti požadavku. Pokud dodavatel analýzou požadavku zjistí, že lze vyřešit pouze kompletním technologickým upgradem software SVI, bude dodavatel informovat odběratele v termínu dle SLA kategorie C a odběratel bude řešit tuto situaci opatřeními na své straně.
11. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o nichž se dozvěděl při výkonu činnosti dle předmětu této smlouvy, zejména mlčenlivost o informacích týkajících se dat objednatele.

V.

Cena plnění

1. Limitovaná smluvní cena za plnění sjednané v odstavci 2 tohoto článku činí

49.586,80 Kč bez DPH ročně, což činí **60.000,- Kč včetně DPH** ročně.

2. Smluvní cena zahrnuje:
 - a) Servisní pohotovost
 - b) Elektronické výkazy práce a reakce na podněty.

3. Vyžádané servisní služby účtovány dle následujícího ceníku:

Služba	Hodinová sazba (bez DPH)	Hodinová sazba s DPH (21%)
Nadlimitní servis APV	2.000,- Kč	2.420,- Kč

4. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba DPH je stanovena v souladu s platnými právními předpisy. V případě změny sazeb DPH po podpisu této smlouvy je zhotovitel oprávněn vyúčtovat sjednanou cenu bez DPH a upravit sazbu a výši DPH a cenu včetně DPH dle zákonných požadavků.

5. Smluvní strany se dohodly, že cena za činnost Poskytovatele dle této Smlouvy se bude na základě oznámení Poskytovatele každoročně k 1. dubnu příslušného kalendářního roku zvyšovat o průměrnou oficiální míru inflace měnové jednotky Kč (koruna česká) vyhlášené jako roční index spotřebitelských cen Českým statistickým úřadem za uplynulý rok. Poprvé budou ceny valorizovány v roce 2023 o míru inflace za kalendářní rok 2022. V případě, že výše uvedený index inflace nebude nadále vyhlášován, bude pro výpočet zvýšení použit inflační index, který výše uvedený index nahradí nebo mu bude svým charakterem nejbližší.

VI.

Místo plnění

1. Místem plnění je Magistrát města Mostu.

VII.

Kontakty a způsob zasílání požadavků

1. Primární způsob zadávání požadavku je přes komunikační nástroj LiveAgent na odkazu: [xxx](#)
2. Zadání může být také přes e-mail, formou strukturovaného e-mailu na e-mail: [xxx](#) E-mail pro reporting: [xxx](#). Obsahem zadání (přes LiveAgent nebo přes e-mail) musí být alespoň následující údaje:

 Poslat	Od ▾	support.esa@cleverlance.com
	Komu...	<input type="checkbox"/> support@mail.esasupport.ladesk.cz
	Kopie...	
	Předmět	SUBMIT

Kategorie požadavku: „Typ požadavku“

Popis požadavku: „Vlastní text“

	Očekávaná hodnota
Kategorie požadavku:	<input type="checkbox"/> Incident A <input type="checkbox"/> Incident B <input type="checkbox"/> Incident C <input type="checkbox"/> Incident D <input type="checkbox"/> Reklamace <input type="checkbox"/> Rozvojový požadavek <input type="checkbox"/> Vada <input type="checkbox"/> Profylaxe <input type="checkbox"/> Maintenance <input type="checkbox"/> Konzultační požadavek
Popis požadavku:	

3. Bez uvedení alespoň těchto náležitostí se evidence považuje na neuskutečněnou. Výše uvedená struktura obsahuje veškeré akceptované Kategorie požadavku, které je možno do systému zadat. Kategorie požadavků a její rozsahy platné pro tuto smlouvu jsou definovány jako Incident A, Incident B, Incident C, Rozvojový požadavek a Reklamace.
4. Shora uvedené kontaktní či komunikační údaje může kterákoli ze smluvních stran změnit oznámením druhé smluvní straně (také e-mailem), když smluvní strany se zavazují jakoukoli změnu v kontaktních údajích oznámit druhé smluvní straně do 3 dnů od nastání takové změny.

VIII.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány. Faktura bude vystavena na konci roku za celé období, výkaz provedených servisních služeb bude přiložen k faktuře.
2. V souladu s ustanovením § 21 odst. 7 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, sjednávají smluvní strany v rámci nadlimitních servisních služeb dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné v termínech dle jednotlivých objednávek.
3. Na každé vyúčtované dílčí plnění vystaví zhotovitel fakturu, ve které, kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad dle § 29 citovaného zákona, je druhá smluvní strana povinna uvést i tyto údaje:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - předmět plnění, jeho přesnou specifikaci (nestačí pouze odkaz na číslo smlouvy),
 - označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - IČO a DIČ objednatele a zhotovitele, jejich přesné názvy a sídlo.
4. Lhůta splatnosti faktur je dohodou stanovena po splnění na 30 kalendářních dnů ode dne doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody, aj.).
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
6. Doručení faktur se provede osobně proti podpisu, nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty. Zhotovitel může daňové doklady zasílat objednateli také elektronickou cestou.
7. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem na faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v kapitole I. smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu smlouvy zhotovitelem v souladu s touto smlouvou.
8. Povinnost zaplatit cenu za poskytnuté plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
9. Pokud správce daně zveřejnil způsobem umožňujícím dálkový přístup čísla účtu, které zhotovitel určil v přihlášce k registraci plátce DPH ke zveřejnění, považuje se povinnost

objednatele zaplatit DPH za splněnou připsáním DPH na takto zveřejněný účet. Pro případ, že se zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany ve smyslu 109a cit. zákona dohodly, že objednatel zaplatí cenu plnění takto:

- a) Cenu plnění bez DPH zaplatí na účet zhotovitele vedený u ústavu Česká spořitelna, a. s., č. účtu 8106512/0800

DPH zaplatí na účet xxx, pod variabilním symbolem č. xxx, konstantní symbol č. 1148, specifický symbol xxx, ve zprávě pro správce daně bude uveden den uskutečnění zdanitelného plnění nebo den přijetí úplaty.

Zhotovitel ujistí uje objednatele, že číslo matřiky xxx je číslem matřiky bankovního účtu příslušného finančního úřadu (správce daně), a tedy součástí čísla bankovního účtu správce daně, na který zhotovitel platí DPH.

10. Při placení DPH bude vlastník postupovat podle § 109a cit. zákona.

IX.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu plnění ze strany zhotovitele je objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý týden prodlení.
2. V případě, že objednatelem nebude uhrazena faktura ve lhůtě splatnosti, je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z neuhrazené částky za každý i započatý den prodlení.
3. V případě, že nebude vystavená faktura uhrazena ve sjednaném termínu splatnosti, je zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování servisních služeb až do doby její úhrady.
4. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně v plné výši.
6. Smluvní strany sjednaly, že úhrnná výše všech smluvních pokut uložených podle této smlouvy jedné smluvní straně může činit nejvýše částku odpovídající hodnotě plnění podle této smlouvy.

X.

Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva se sjednává na dobu neurčitou.
2. Platnost smlouvy může být ukončena výpovědí kterékoliv ze smluvních stran s výpovědní lhůtou 3 měsíce. Výpovědní lhůta začíná běžet první den kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

3. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu, v kterékoliv části, mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvu písemnou dohodou.
5. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
6. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
7. Sjednává se, že smluvní strany považují povinnosti doručit písemnost do vlastních rukou za splněnou i v případě, že adresát zásilku, odeslanou na jeho v této smlouvě uvedenou či naposledy písemně oznámenou adresu pro doručování, odmítne převzít, její doručení zmaří nebo si ji v odběrní lhůtě nevyzvedne, a to desátým dnem ode dne vypravení písemnosti.
8. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené statutárním městem Most, která bude přístupná dle zákona 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího uzavření. Údaji o smluvních stranách se u fyzických osob rozumí zejména údaj o jménu, příjmení, datu narození a místě trvalého pobytu.
9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zák. č. 106/1999 Sb. a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
11. Vše, co bylo dohodnuto ohledně předmětu plnění před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto v této smlouvě.
12. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
13. Smlouva je vyhotovena na 9 stranách ve dvou stejnopisech s platností originálu, podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží jedno a zhotovitel jedno vyhotovení.
14. Nestanoví-li tato smlouva jinak, řídí se práva a povinnosti smluvních stran zejména zák. č. 89/2012 Sb., Občanským zákoníkem, v platném znění, a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

15. 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 pracovních dnů od podpisu smlouvy. V případě nesplnění tohoto ujednání může uveřejnit smlouvu v registru zhotovitel.
16. Po uveřejnění v registru smluv obdrží zhotovitel do datové schránky/e-mailem potvrzení od správce registru smluv. Potvrzení obsahuje metadata, je ve formátu pdf, označeno uznávanou elektronickou značkou a opatřeno kvalifikovaným časovým razítkem. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel nebude, kromě potvrzení o uveřejnění smlouvy včetně v registru smluv od správce registru smluv, nijak dále o této skutečnosti informován.
17. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 01. 01. 2023, nejdříve však jejím uveřejněním v registru smluv.
18. Pro vyloučení případných pochybností smluvní strany konstatují, že doba trvání Smlouvy o poskytování servisních služeb č. ESA-2018-Z061 ze dne 20. 12. 2018 ve znění pozdějších dodatků č.1 - č. 3, jejíž předmět je shodný s předmětem této smlouvy, skončí uplynutím doby, na kterou byla sjednána, tj. ke dni 31.12.2022.

V Mostě dne _____

V Praze dne _____

za Objednatele
Mgr. Jan Paparega
primátor

za Zhotovitele
Jan Matuš
jednatel