Servisní smlouva

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník")

(dále jen „smlouva")

Objednatel
Město Břeclav
nám. T. G. Masaryka 3, 690 81 Břeclav
IČO: 00283061
DIČ: CZ00283061
Číslo bankovního účtu: [redacted]
(dále jen „objednatel") na straně jedné

a

Poskytovatel
veryMedia s.r.o.
Bělehradská 858/23, 120 00 Praha 2
IČO: 03580270
DIČ: CZ03580270
Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 234100
Číslo bankovního účtu: [redacted]
(dále jen „poskytovatel") na straně druhé

I. Úvodní ustanovení a předmět plnění a trvání smlouvy

1. Tato smlouva je uzavírána v souvislosti se smlouvou na dodávku a implementaci programového vybavení Smlouva na dodávku a implementaci programového vybavení Informační systém budov a souvisejících služeb ze dne 16. 11. 2022 (dále jen „Informační systém budov")

2. Předmětem plnění je zajištění servisních služeb v souvislosti se smlouvou na dodávku Informačního systému budov.

3. Předmět plnění bude poskytován od 18. 11. 2022, a to v rozsahu:

3.1 Pravidelná údržba - specifikovaná v bodě II.

3.2 Servisní pohotovost — specifikovaná v bodě III.

3.3 Technická podpora - specifikovaná v bodě IV.

4. Doba platnosti smlouvy: na dobu neurčitou.

II. Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy)

1. Poskytování a instalace nových verzí, meziverzí, hotfix aplikace Informační systém budov vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;

2. Poskytování a instalaci vyšších verzí Informačního systému budov a prováděných poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu:

- samostatnou, nevynucenou, inovační činností poskytovatele;

3. Maintenance bude poskytována na aplikační úrovni;

4. Objednatel zajistí běh operačního systému, aplikování záplat a běh antivirového systému;

5. Údržba bude prováděna pomocí vzdáleného přístupu;

6. Termín pravidelné údržby bude objednateli poskytovatelem oznámen minimálně 24 hodin před plánovanou údržbou a objednatelem do 24 hodin od oznámení potvrzen. Pokud nebude termín objednatelem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

III. Servisní pohotovost

1. Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 8/5, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 8 do 16 hodin.

2. Poskytovatel umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím helpdesku v režimu 7x24x365.

3. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému od vytvoření požadavku objednatelem dle bodu III. Reakční doby SLA se odvíjejí dle Servisní pohotovosti definované v bodu III.1. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele do místa plnění. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou pro poskytovatele závazné a tedy následující:

Priorita	doba odezvy	doba odstranění
a) Kritická závažnost	24 hod.	48 hod. nebo dle dohody
b) Střední závažnost	48 hod.	96 hod. nebo dle dohody
c) Minimální závažnost	72 hod.	168 hod. nebo dle dohody

4. Klasifikace vad

4.1. Kritická závažnost
Systém jako celek je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné služby vážně narušuje chod celého systému Informačního systému budov. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení.

4.2. Střední závažnost
Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Informačního systému budov uživateli (včetně souvisejících systémů). Je možné pracovat se Systémem, když se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, kterou lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.

4.3. Minimální závažnost
Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, apod.).

5. Způsob nahlašování a realizace Servisních zásahů

5.1. Servisní zásah je nahlášen objednatelem do helpdesku. Helpdesk je dostupný na webových stránkách poskytovatele. Objednatel stanoví klasifikaci vady dle této smlouvy.

5.2. Helpdesk musí objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. otevřený, v řešení, uzavřený atd.) a musí objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.

5.3. Helpdesk poskytuje objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení.

5.4. Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

5.5. Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku poskytovatel předá objednateli následovně:
- V případě, že činnost byla vykonávána v objektu objednatele, podpisem poskytovatele a objednatele řádně vyplněného Předávacího protokolu. Podpis Předávacího protokolu je zároveň považován za převzetí objednatelem.
- V případě, že činnost poskytovatele byla realizována prostřednictvím vzdáleného přístupu, považuje se za předání vyřešeného požadavku objednateli jeho uvedení v helpdesku do stavu „Vyřízeno" a pokud se objednatel ve lhůtě 48 hod k požadavku ve stavu „Vyřízeno" v helpdesku nevyjádří, považuje se požadavek za převzatý objednatelem.

IV. Technická podpora

1. Bude prováděna na základě požadavků objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele k objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení a rozlišuje služby poskytované:

a) garanční
- o řešení reklamací software,
- servisní zásah v případě softwarového problému.

b) na paušální bázi
Služby na paušální bázi byly stanoveny v rozsahu 1ČD/rok (8ČH/rok), minimální čerpání vždy 1ČH.
Jedná se o tyto služby: - konzultační činnost.

c) na dodávkové bázi (služby poskytované nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi)
- projeví-li o ně Objednatel zájem objednávkou, za úplatu podle platného ceníku poskytovatele a pokud se bude jednat o plnění v ceníku neuvedeném, na základě samostatného ujednání smluvních stran.

2. Cena služeb na dodávkové bázi dle čl. IV.1 odst. c) je dána násobkem počtu hodin odsouhlasených Objednatelem a hodinové sazby, která je stanovena dle platného ceníku poskytovatele, ke dni uzavření smlouvy tj. ve výši 790,- Kč/h bez DPH.

V. Cena a platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby cenu stanovenou níže. Cena činí celkem 30 % z aktuální ceny provozovaného programového vybavení Informační systém budov bez DPH, která se může v čase změnit dle čl. V. bod 3., ke dni podpisu smlouvy tj. **14.700,00 Kč/rok bez DPH**, samostatná výše DPH 3.087,00 Kč/rok (sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy), cena za služby dle této smlouvy činí celkem 17.787,00 Kč/rok včetně DPH.

2. Uvedená cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré služby nutné k provedení v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb.

3. Sjednaná cena se může změnit v případech:
- v případě změny sazby DPH,
- konfigurací dalšího obrazového zařízení,
- s ohledem na vývoj inflace od roku, ve kterém byla cena naposledy upravena, přičemž inflací se rozumí meziroční inflace vyjádřena v procentech měřená vzrůstem úhrnného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb, kterou udává každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející.

4. Ke zvýšení sjednané ceny dochází na základě písemného oznámení Poskytovatele formou dodatku k této smlouvě, doručeného nejpozději 1 kalendářní měsíc před výročím platnosti této smlouvy, anebo k datu platnosti této smlouvy.

5. Objednatel nebude poskytovat zálohy. Cena je splatná na základě řádně vystavené faktury – daňového dokladu. Objednatel se zavazuje zaplatit cenu za předmět plnění a to na základě daňového dokladu - faktury.

6. Úhrada ceny služby – poskytování servisní podpory se uskuteční na základě daňového dokladu vystavovaného vždy k datu platnosti této smlouvy, anebo k datu výročí platnosti této smlouvy, na 12 po sobě jdoucích měsíců od zahájení poskytování servisních služeb, nejdříve však po 12 po sobě jdoucích měsících od produktivního provozu aplikace uvedeného v související smlouvě o dodávce a implementaci programového vybavení Informační systém budov a souvisejících služeb ze dne 16.11.2022.

7. Daňový doklad je splatný do 21 dnů od data jeho doručení na adresu objednatele. Objednatel provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, jež je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany poskytovatele objednateli. Platby budou probíhat výhradně v českých korunách.

8. Veškeré daňové doklady musejí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Dále musí obsahovat: označení faktury a její číslo, obchodní jméno a sídlo objednatele a poskytovatele, jejich IČ, předmět plnění, číslo smlouvy a den akceptace plnění poskytovatele, konečnou cenu, termíny vystavení a splatností. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je do 5 dnů od jejich doručení zpět poskytovateli, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů objednateli.

9. Bude-li objednatel v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je poskytovatel oprávněn na objednateli požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení a to z částky, s jejíž úhradou je příjemce v prodlení.

VI. Smluvní pokuty

1. Všechna uživatelská data, která budou součástí Informační systém budov, jsou bez výjimky majetkem objednatele, poskytovatel na ně nemá žádná majetková ani licenční práva, jejich neoprávněné použití je sankcionováno za každé jednotlivé prokazatelné porušení smluvní pokutou ve výši 10.000,- Kč.

2. Poskytovatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat objednatele, pokud k ní došlo nepiněním závazků objednatele dle této smlouvy nebo z dalších jím zaviněných důvodů tedy například ale nikoliv výlučně: násilně, počítačovými viry a jiným škodlivým kódem, zásahem třetích stran, neodbornou obsluhou, nevhodným užívání Informačního systému budov, a podobně.

3. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne uhrazenou smluvní pokutu.

VII. Společná ustanovení

1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele.

2. Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny poskytovatele apod.

3. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.

4. Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany (případně u pracovníků u příjemce). Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou. Poskytovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku pracovníkem poskytovatele u objednatele.

5. Pokud z této smlouvy nevyplývá něco jiného, budou předmětné činnosti prováděny v prostorách objednatele v hlavní budově radnice Města Břeclav.

6. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele upozornit, V opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele poskytovateli nebo třetím osobám vznikly.

VIII. Ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v občanském zákoníku, v této smlouvě, nebo pro její podstatné

porušení.

a) Podstatným porušením smlouvy na straně objednatele se rozumí následující situace:
- Prodlení s plněním dle čl. V smlouvy delší než 30 dnů.

b) Podstatným porušením smlouvy na straně poskytovatele se rozumí následující situace:
- poskytovatel nemůže z důvodu existence okolností vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění závazku podle této smlouvy po dobu delší než 1 měsíc,
- v případě, že probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující.

2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě.

3. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení druhé smluvní straně nebo dnem, kdy se za doručené považuje, a to od počátku, strany si tak vrátí, co si vzájemně plnily.

4. Tuto smlouvu je možné ukončit výpovědí kterékoli ze smluvních stran. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí šest měsíců, a začne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě ukončení této smlouvy výpovědí se smluvní strany zavazují, že vypořádají své vzájemné závazky nejdéle do tří měsíců od ukončení smlouvy.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran, účinnost nastane dnem zveřejnění v registru smluv.

2. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

3. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

4. Jestliže bude kterékoliv ustanovení této smlouvy určeno jako neplatné nebo nevykonatelné, bude toto ustanovení považováno za samostatné a oddělitelné od ostatních ustanovení této smlouvy a nezpůsobí jejich neplatnost nebo nevykonavatelnost.

5. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této smlouvy při právním nástupnictví.

6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.

7. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

veryMedia

8. V případě, že před podpisem této smlouvy bude s (budoucím) poskytovatelem zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje si příjemce právo neuzavřít tuto smlouvu.

V Břeclavi dne 18. 11. 2022

[redacted]

Objednatel

MĚSTO BŘECLAV

veryMedia s.r.o.

[redacted]

Poskytovatel