

Servisní smlouva

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

Statutární město Třinec

sídlo: Jablunkovská 160, 739 61 Třinec
IČ: 00 297 313
DIČ: CZ00297313
zástupce: RNDr. Věra Palkovská, primátorka

kontaktní osoby:

- ve věcech obsahové

stránky software:

e-mail:

telefon:

- ve věcech

technických:

e-mail:

telefon:

(dále jen „Objednatel“)

AUGUR Consulting s.r.o.

sídlo: Rovniny 102, 748 01 Hlučín
IČ: 25358014
DIČ: CZ25358014
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu:
zástupce: Mgr. Marián Svoboda (jednatel společnosti)
e-mail:
telefon:

(dále jen „Zpracovatel“)

(společně dále jen „smluvní strany“).

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto smlouvu

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ, PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1. Tato smlouva je uzavírána v souvislosti se Smlouvou na vytvoření nového informačního systému – software „Sociální oblast v Třinci“ (dále jen „IST“) ze dne 12. 9. 2017, č. smlouvy 2017/08/025/Ks (dále jen „smlouva na informační systém“).
- 1.2. Zpracovatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu spočívající v připravenosti a schopnosti Zpracovatele řešit problémy, které se vyskytnou v souvislosti s modulem „Elektronický katalog poskytovatelů sociálních služeb“ informačního systému – software „Sociální oblast v Třinci“. Zpracovatel bude poskytovat servisní podporu

za sjednaných podmínek pro jejich odstranění a poskytovat další služby v této Smlouvě specifikované za sjednaných podmínek.

2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

- 2.1. Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy) Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb.
- poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfix Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
 - průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb;
 - maintenance bude poskytována na aplikační úrovni;
 - příjemce zajistí veškerý běh Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb v rámci podmínek objednatele. V případě kolize některé ze záplat, zpracovatel tuto skutečnost objednateli nahlásí v dostatečném předstihu tak, aby byl zajištěn veškerý běh Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb.
- 2.2. Pravidelná údržba bude prováděna:
- v sídle zpracovatele;
 - pomocí vzdáleného přístupu.

3. SERVISNÍ POHOTOVOST

- 3.1. Servisní pohotovost pro modul „Elektronický katalog poskytovatelů sociálních služeb“ bude prováděna v režimu 5/8, tj. 5 pracovních dní v týdnu 8 hodin denně v době od 8 do 16 hodin. Servisní pohotovostí se rozumí, že zpracovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené Smlouvou stanovené v bodě 4.2 této smlouvy.
- 3.2. Zpracovatel umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle 543 242 595 v režimu 5x8 v době 8:00-16:00 v pracovní dny. Příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
- 3.3. Zpracovatel umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím e-mailu: [REDACTED] nebo [REDACTED] v režimu 7x24x365.

4. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1. Technická podpora bude prováděna na základě požadavků objednatele, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí zpracovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému objednatele. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka zpracovatele k objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení a bude obsahovat:
- řešení reklamací,
 - vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace,
 - podporu provozu,
 - Hot-line,
 - konzultační činnost.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- a) servisní zásah v případě softwarového problému,
- b) řešení provozních problémů Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb vzniklých při jeho užití,
- c) metodické a legislativní poradenství,
- d) tvorba tiskových sestav dle přání příjemce.

4.2. Lhůty pro zahájení servisních prací:

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému od vytvoření požadavku příjemcem. Reakční doby SLA se odvíjejí dle servisní pohotovosti definované v bodu 3.1. této smlouvy. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka zpracovatele do místa plnění. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou pro zpracovatele závazné a tedy následující:

| | Poř. č. | Priorita | Doba odezvy | Doba odstranění |
|----|---------|---------------------|-------------|-----------------|
| a) | 1. | Kritická závažnost | 6 hod. | 24 hod. |
| b) | 2. | Střední závažnost | 12 hod. | 72 hod. |
| c) | 3. | Minimální závažnost | 24 hod. | 120 hod. |

4.3. Klasifikace vad:

4.3.1. Kritická závažnost

Elektronický katalog poskytovatelů sociálních služeb je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vadné části vážně narušuje chod Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb, nelze najít dočasné uspokojivé řešení.

4.3.2. Střední závažnost

Funkce a služby Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb uživateli (včetně souvisejících systémů). Je možné pracovat s Elektronickým katalogem poskytovatelů sociálních služeb, 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.

4.3.3. Minimální závažnost

Elektronický katalog poskytovatelů sociálních služeb není významným způsobem omezen. Tento stav má minimální dopad na využívání Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

4.4. Způsob nahlášení, realizace Servisních zásahů:

- a) Servisní zásah je nahlášen objednatelem e-mailem dle bodu 3.3 tohoto článku smlouvy. Objednatel stanoví klasifikaci vady dle bodu 4.3 tohoto článku smlouvy. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky na tel. čísle 543 242 595.
- b) Zpracovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. O tuto činnost se prodlužuje doba pro vyřešení požadavku.
- c) Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku zpracovatel předá příjemci písemné vyjádření formou e-mailové komunikace.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Objednatel se zavazuje platit za výše specifikované služby 1 000 Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc. Samostatná výše DPH bude vypočtena dle platných a účinných právních předpisů.
- 5.2. Jakékoliv úpravy Elektronického katalogu poskytovatelů sociálních služeb, které bude objednatel požadovat po zpracovateli nad rámec této smlouvy, budou realizovány na základě samostatné objednávky. Jednotková cena za takové úpravy je stanovena na 950 Kč bez DPH za jednu hodinu práce.
- 5.3. Uvedená cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do uvedené ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady zhotovitele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb.
- 5.4. Objednatel nebude poskytovat zpracovateli 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.
- 5.5. Úhrada ceny se uskuteční na základě daňových dokladů – faktur vystavovaných za poskytování servisních služeb bez vad a nedodělků. Cena za služby bude kvartálně za každé uplynulé tři měsíce. Výše ceny za tři měsíce činí trojnásobek měsíční ceny, tj. 3 000 Kč bez DPH.
- 5.6. Daňový doklad - faktura je splatný do 30 kalendářních dnů od data jeho doručení na adresu objednatele. Objednatel provede úhradu ceny bezhotovostním převodem na účet zpracovatele, jenž je vyznačen na příslušném daňovém dokladu nebo jinak písemně oznámen ze strany zpracovatele příjemci. Platby budou probíhat výhradně v českých korunách.
- 5.7. Vystavený daňový doklad - faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a náležitosti stanovené ustanovením § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „faktura“). Faktura musí dále obsahovat:
 - a) číslo faktury a datum vystavení faktury,
 - b) číslo této smlouvy a datum jejího uzavření,
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d) označení banky a čísla účtu, na který musí být zapláceno,
 - e) lhůtu splatnosti faktury,
 - f) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem stanoveným v předávacím protokolu,
 - g) název, sídlo, IČ a DIČ objednatele a zpracovatele včetně údajů o zápisu do OR,
 - h) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 5.8. Jestliže nebude faktura obsahovat veškeré údaje daňového dokladu vyžadované platnými právními předpisy, nebo pokud v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě pěti pracovních dnů od jejího převzetí zpracovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přerušuje doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury příjemci.

- 5.9. Bude-li objednatel v prodlení s úhradou ceny dle této smlouvy, je zpracovatel oprávněn na příjemci požadovat úhradu zákonného úroku z prodlení, a to z částky, s jejíž úhradou je objednatel v prodlení.
- 5.10. Pro účely této smlouvy si smluvní strany sjednávají výhradně elektronickou fakturaci. Faktura musí být zaslána ve formátu ISDOC (přednostně) do datové schránky města (ID: 4anbqsj) nebo na elektronickou podatelnu se zaručeným elektronickým podpisem (epodatelna@trinecko.cz). Do předmětu zprávy Zhotovitel musí uvést název společnosti a číslo faktury.

6. SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1. Dostane-li se zpracovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících z této smlouvy je zpracovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši:
- a) Dostane-li se zpracovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst. 4. 2. písm. a) této smlouvy, je zpracovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
 - b) Dostane-li se zpracovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst. 4. 2. písm. b) a c) této smlouvy, je zpracovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 200 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 6.2. Uhrazením smluvních pokut není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, v rozsahu, ve kterém škoda přesáhne uhrazenou smluvní pokutu.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Zpracovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele.
- 7.2. Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat se zpracovatelem na řešení a předcházení problémům, tj. umožní přístup k systému, bude dodržovat pokyny zpracovatele apod.
- 7.3. Objednatel je oprávněn kdykoli v době účinnosti této smlouvy odmítnout, resp. schvalovat kontaktní osobu zpracovatele.
- 7.4. Zpracovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.5. 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 objednatele). 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. Zpracovatel odpovídá též za škodu, která vznikla v důsledku porušení tohoto článku zpracovatelem, pracovníkům u objednatele.
- 7.6. Pokud z této smlouvy nevyplývá něco jiného, budou předmětné činnosti prováděny v prostorách objednatele.
- 7.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výše jmenovaných.
- 7.8. Změnu výše uvedených kontaktních údajů lze učinit písemným oznámením druhé smluvní straně alespoň pět dní před očekávanou změnou.

- 7.9. Zpracovatel 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 zpracovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit. V opačném případě nese zpracovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele zpracovateli nebo třetím osobám vznikly.

8. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 8.2. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran, výpovědí smlouvy nebo odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v této smlouvě, nebo pro její podstatné porušení.
- a) Podstatným porušením smlouvy na straně objednatele se rozumí následující situace:
- Prodlení s plněním dle čl. 5 této smlouvy delším než 30 kalendářních dnů.
- b) Podstatným porušením smlouvy na straně zpracovatele se rozumí následující situace:
- zpracovatel 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 zpracovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek zpracovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek zpracovatele byl zcela nepostačující.
- 8.3. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemným oznámením na adresu druhé smluvní strany uvedenou v této smlouvě.
- 8.4. 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.
- 8.5. Smlouvu je možné ukončit výpovědí kterékoli ze smluvních stran. Výpověď musí být písemná a nemusí být odůvodněná. Výpovědní doba činí 2 měsíce od dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.2. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
- 9.3. Zpracovatel 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 povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.4. Zpracovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

- 9.5. 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 nevykonatelnost.
- 9.6. 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.
- 9.7. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické nebo listinné podobě, přičemž preferovaná je elektronická podoba smlouvy. Smlouva vyhotovená v elektronické podobě je opatřena kvalifikovanými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran. Smlouva v listinné podobě je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž všechny mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po dvou (2) vyhotoveních.
- 9.8. 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.
- 9.9. V případě, že před podpisem této smlouvy bude s (budoucím) zpracovatelem zahájeno insolvenční řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje si objednatel právo neuzavřít tuto smlouvu.
- 9.10. O uzavření této smlouvy rozhodla na své 42. schůzi Rada města Třince dne 15.04.2024 usnesením č. 2024/1489 nadpoloviční většinou hlasů všech členů rady města.

Za objednatele

Za zpracovatele

V Třinci dne:

V Brně dne:

.....
RNDr. Věra Palkovská

.....
Mgr. Marián Svoboda