

SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE

č. objednatele: 1/21/2024

č. dodavatele: 24/1018/DID

(dále jen „Smlouva“) uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

(dále jen občanský zákoník)

Smluvní strany

Název: **Statutární město Most**
Zastoupené: Ing. Markem Hrvolem, primátorem města
Sídlo: Most, Radniční 1, PSČ 434 69
IČO: 00266094
DIČ: CZ00266094
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s. pobočka Most
Č. ú. výdajového: 27-1041368359/0800
Č. ú. příjmového: 19-1041368359/0800
E-mail: posta@mesto-most.cz
ID datové schránky: pffbfvy
(dále jen „objednatel“)

Název: **MONET+,a.s.**
Se sídlem: Za Dvorem 505, 763 14 Zlín - Štípa
Zastoupená: Ing. Janem Vavrysem, členem představenstva
IČO: 26217783
DIČ: CZ26217783
Kontaktní osoba: Petr Ciprys, e-mail: pciprys@monetplus.cz, +420 577 110 411
(dále jen „dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel jednotlivě jako „Smluvní strana“ a společně jako „Smluvní strany“)

Článek I. Předmět plnění

1. Dodavatel se zavazuje že, za podmínek dle Smlouvy poskytne objednateli servisní podporu na aplikace a koncová zařízení, viz Článek V., odst. 1 Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje řádně a včas platit dodavateli za servisní podporu sjednanou odměnu (cenu za servisní podporu).

Článek II. Termín a místo plnění

1. Dodavatel bude poskytovat objednateli servisní podporu ode dne 1. 8. 2024.
2. Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to na 1 rok. Podmínky ukončení Smlouvy jsou definovány v Článku IX. Smlouvy.
3. Místem plnění je sídlo objednatele.

Článek III. Cena a způsob její úhrady

1. Cena servisní podpory byla stanovena dohodou smluvních stran a činí:
Cena bez DPH 130 200,- Kč za 1 rok
K ceně bude připočteno DPH dle platných daňových předpisů.
2. Cena servisní podpory bude fakturována ročně, vždy předem na následující rok. Fakturu je oprávněn Dodavatel vystavit prvním dnem období, pro které je poskytován předmět plnění podle této Smlouvy. Splatnost faktury je 30 dnů od jejího vystavení.

Článek IV. Platební podmínky

1. Podkladem pro úhradu sjednané ceny servisní podpory bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona o DPH a náležitosti stanovené dalšími obecně závaznými právními předpisy (dále jen „faktura“). Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad bude prodávající povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplacen,
 - b) lhůtu splatnosti faktury,
 - c) označení osoby, která fakturu vyhotovila, vč. jejího podpisu a kontaktního telefonu,
2. Objednatel uplatní institut zvláštního způsobu zajištění daně dle § 109 a zákona o DPH a hodnotu plnění odpovídající dani z přidané hodnoty uvedené na faktuře uhradí v termínu splatnosti této faktury stanoveném dle Smlouvy přímo na osobní depozitní účet prodávajícího vedený u místně příslušného správce daně v případě, že:
 - o dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“ jako nespolehlivý plátec, nebo
 - o dodavatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v insolvenčním řízení, nebo
 - o bankovní účet dodavatele určený k úhradě plnění uvedený na faktuře nebude správcem daně zveřejněn v aplikaci „Registr plátců DPH“.
3. Lhůta splatnosti faktury je dohodou smluvních stran stanovena na 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
4. Doručení faktury se provede primárně prostřednictvím informačního systému datových schránek, v ostatních případech osobně na podatelně objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo elektronicky na e-mailovou adresu, kterou objednatel poskytl na zasílání elektronických faktur faktury@mesto-most.cz.
5. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu ve lhůtě 10-ti dnů od doručení vrátit dodavateli bez zaplacení k provedení opravy v těchto případech:
 - o nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena poskytnutí licencí a servisní podpory,
 - o bude-li DPH vyúčtována v nesprávné výši,

Ve vrácené faktuře objednatel vyznačí důvod vrácení. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury. Vráť-li objednatel vadnou fakturu dodavateli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli. Dodavatel je povinen doručit objednateli opravenou fakturu do 3 pracovních dnů po obdržení objednatелеm vrácené vadné faktury.
6. Povinnost zaplatit cenu servisní podpory je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

Článek V. Cena servisní podpory

1. Servisní podpora pokrývá následující aplikace a koncová zařízení:
 - Servisní podpora na aplikace:
 - o ACEx pro 900 uživatelů (2 instance)
 - o Kartové centrum (2 instance)
 - o Card Management Systém (CMS) pro max. 900 uživatelů (2 instance)
 - o NTFMail pro 900 uživatelů (2 instance)
 - Servisní podpora na koncová zařízení:
 - o 900 ks hybridních čipových karet
2. Servisní podpora nabízeného řešení zahrnuje:
 - o Software maintenance klientských komponent ProID+ na Microsoftem podporovaných verzích OS Windows. Přehled informací o životním cyklu Windows je k dispozici na adrese <https://support.microsoft.com/cs-cz/help/13853/windows-lifecycle-fact-sheet>

- Software maintenance centrálních modulů dodavatele, které běží na Microsoftem podporovaných serverových operačních systémech Windows Server (k datu podpisu smlouvy se jedná o verzi 2016 a vyšších).
- Konzultace a řešení nestandardních stavů chování dodaných SW a HW modulů proti definovanému stavu v uživatelských příručkách (včetně podpory implementace driverů čipových karet a čteček).
- Evidence všech nahlášených incidentů objednatele.

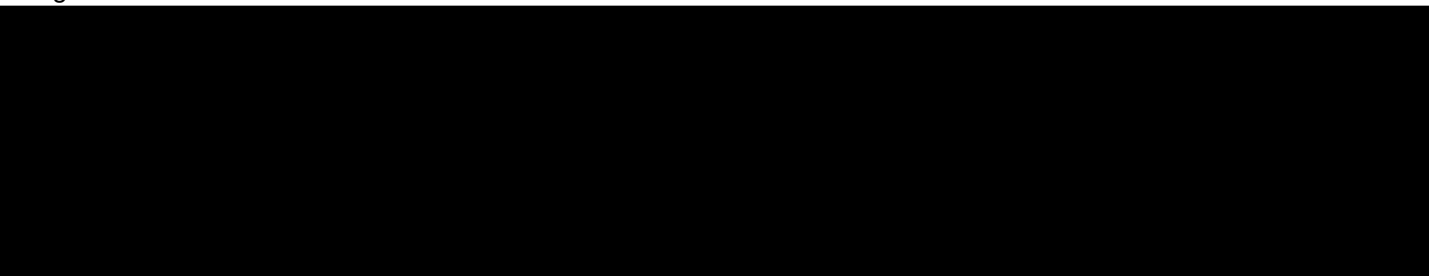
3. Komunikace s oddělením podpory dodavatele - Service Desku:

- Dodavatel provozuje podporu formou Service Desku (SD) 2. úrovně v režimu 5 x 8, jehož provozní doba je v pracovních dnech od 8:00 do 16:00. Objednatel si sám zajišťuje uživatelskou podporu 1. úrovně.
- SD poskytuje vzdálenou podporu formou konzultací prostřednictvím definovaných komunikačních kanálů.

Servisní kontakt	Dosažitelnosti (čas) v pracovní dny	Telefon	URL/E-mail
Service Desk 2. úrovně	8.00 – 16.00		https://jira.monetplus.cz/servicedesk
			eid.support@monetplus.cz

Nahlášení incidentu prostřednictvím Incident Management Systemu JIRA (IMS JIRA) se považuje za zaručené a průkazné z hlediska evidence času zadání, zároveň od tohoto okamžiku začínají běžet lhůty pro řešení vady.

Následuje kontaktní matice, kde musí být uveden kontakt na straně zákazníka odpovědný za správu IMS v organizaci



4. Reakční doby Service Desku:

- Přijetí požadavku do 2 hodin od nahlášení incidentu v rámci provozní doby SD
- Analýza nahlášeného incidentu do 1 pracovního dne od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Dočasné řešení závady bránící v provozu do 6 hodin od přijetí požadavku v rámci provozní doby SD.
- Odstranění závady bránící v provozu v SW modulech dodavatele do 5 pracovních dnů od dodání dočasného řešení v rámci provozní doby SD.
- Odstranění závady nebránící v provozu v SW modulech dodavatele dohodou.
- Reakční doby jsou garantovány pouze pro centrální komponenty řešení – CMS, kartové centrum, ACEx. Pro koncové stanice bude ze strany dodavatele vyvinuto maximální úsilí pro vyřešení vzniklého incidentu. Důvodem je možné heterogenní prostředí u koncových stanic objednatele.
- Reakční doby jsou garantovány pouze v případě splnění všech definovaných požadavků na součinnost ze strany objednatele, a to bez odkladu. V opačném případě se reakční doby prodlužují o dobu čekání na součinnost.

5. Požadavky na součinnost:

Dodavatel může požádat o vzdálený přístup do informačního systému Objednatele pro urychlení analýzy incidentu. Objednateli nevzniká povinnost tomuto požadavku vyhovět.

V případě umožnění vzdáleného přístupu zhotovitel nemá právo jakýmkoliv způsobem vstupovat do jiných informačních systémů objednatele než do těch, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy nebo s ním bezprostředně souvisí.

Poskytnutí všech požadovaných informací ohledně nahlášeného incidentu může zahrnovat obrázky zachycující incidentní stav, provozní logy podporovaných modulů, či popis navození daného incidentního stavu včetně popisu prostředí, ve kterém dané moduly operují.

Objednatel zajistí pracovníky s potřebným oprávněním k dotčeným systémům k provedení operací analýzy nebo odstranění incidentu.

6. Servisní podpora neobsahuje:

- Výjezd technika k objednateli. Výjezdy pracovníků servisní podpory jsou nad rámec servisní podpory 2. úrovně. Případný výjezd je předmětem separátní nabídky, která bude předložena na základě jednotlivých požadavků.
- Odstraňování chyb v modulech třetích stran (např. MS CA server – certifikační autorita).
- Rozšíření funkcionalit dodaného software či vývoj nových komponent z důvodu změny kryptografického subsystému MS Windows a Implementační práce.

Článek VI. Povinnosti dodavatele

1. Dodavatel je povinen:

- a) informovat objednatele o skutečnostech majících vliv na plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastala nebo dodavatel zjistí, že by nastat mohla;
- b) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy dozvěděl nebo které byly smluvními stranami označeny za důvěrné.

2. Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými by přišel do styku v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje:

- dodržovat nařízení EP a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen GDPR),
- přijmout všechna opatření požadovaná podle článku 32 GDPR
- zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti dle GDPR
- nezhotovovat kopie osobních údajů
- osobní údaje využívat pouze pro účely plnění předmětu této Smlouvy
- nesdělovat nebo nepřístupňovat osobní údaje třetím stranám
- zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění předmětu této Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepožívaly kopie osobních údajů a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k porušení GDPR.

Článek VII. Sankční ujednání

- 1. Pro případ prodlení se zaplacením ceny servisní podpory sjednávají smluvní strany smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky bez DPH za každý den prodlení.
- 2. V případě nedodržení některé z reakčních dob dle článku V. odst. 4 Smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000 Kč za každý den prodlení.
- 3. Smluvní strany se dohodly, že zaplacením smluvní pokuty a úroků z prodlení není dotčeno právo na náhradu škody, ustanovení § 2050 občanského zákoníku se nepoužije. Rovněž není dotčena povinnost řádně splnit závazky vyplývající z této Smlouvy.
- 4. Případná smluvní pokuta bude zaplacená v české měně. Maximální výše smluvní pokuty dle článku VII. Odst. 2. je rovna na 1/6 (jedné šestině) roční ceny poskytnutých licencí a servisní podpory podle Článku III. této Smlouvy za každý případ.
- 5. Celková výše smluvních pokut za všechny případy nedodržení dle článku VII. Odst. 2. za jeden kalendářní rok je rovna roční ceně za poskytnutí licencí a servisní podpory podle Článku III. této Smlouvy.
- 6. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v souvislosti s porušením obecně závazných právních předpisů a porušením této Smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7. Ujednáním o smluvních pokutách a uplatněním smluvních pokut jednou ze smluvních stran není dotčen nárok jakékoliv smluvní strany na náhradu škody v plné výši a současně nezaniká závazek plnit povinnosti dle této smlouvy.

8. Smluvní strany se dohodly, že celková výše všech oprávněných nároků na náhradu škody (vč. ušlého zisku) vzniklých kterékoliv ze smluvních stran na základě nebo v souvislosti s touto smlouvou se omezuje na částku rovnající se výši ceny za poskytnutí licencí a servisní podpory za jeden kalendářní rok. To neplatí, byla-li škoda způsobena úmyslně či z hrubé nedbalosti

Článek VIII. Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku, nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa.
2. Povinná smluvní strana v takovém případě oznámí druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, jakož i důsledky uvedené překážky. Zpráva musí být podána písemně, neprodleně poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dozvěděla, nebo při náležité péči mohla dozvědět. Bezprostředně po zániku takové překážky povinná smluvní strana obnoví plnění svých závazků vůči druhé smluvní straně a učiní vše, co je objektivně v jejích silách, ke kompenzaci plnění za dobu, která uplynula v důsledku takového prodlení.
3. V případě, že překážka podle čl. VIII. 1. Smlouvy nepomine do tří (3) pracovních dnů od doby svého vzniku, příslušní zmocněnci obou smluvních stran se sejdou za účelem projednání dalšího postupu při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy.
4. Žádná ze smluvních stran není oprávněna požadovat na druhé smluvní straně jakoukoliv náhradu škody, která vznikla v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.

Článek IX. Odstoupení od Smlouvy, výpověď

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy zejména v případě, že:
 - a) druhá smluvní strana podstatným způsobem poruší smluvní povinnost specifikovanou níže nebo
 - b) dodavatel bude v úpadku nebo s ním bude zahájeno insolvenční řízení nebo bude v likvidaci.
2. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení smluvních podmínek považují:
 - a) Prodlení objednatele s úhradou ceny za poskytnutí servisní podpory, která nebude uhrazena ani do dvou měsíců ode dne písemného vytčení prodlení dodavatelem objednatelem.
 - b) Prodlení dodavatele s poskytnutím plnění dle Smlouvy více jak 5 pracovních dnů ode dne písemného vytčení prodlení objednatelem dodavatelem.
3. Odstoupení od Smlouvy je platné a účinné dnem jeho doručení druhé smluvní straně v souladu s touto Smlouvou. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody.
4. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta je dvouměsíční a začíná běžet od prvního dne následujícího měsíce od doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě že dojde k ukončení Smlouvy v průběhu kalendářního roku, vrátí dodavatel alikvótní část za poskytnutí licencí a servisní podpory fakturované za příslušný kalendářní rok dle článku III.

Článek X. Závěrečná ustanovení

1. Změnit nebo doplnit Smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou v sestupné číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek Smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu zveřejní v registru smluv objednatel po podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
3. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
4. Smluvní strany se dohodly, že veškerá komunikace související s plněním předmětu Smlouvy bude probíhat prostřednictvím e-mailu oprávněných osob, přičemž se e-mailová zpráva považuje za doručenou tehdy, potvrdí-li oprávněná osoba druhé smluvní strany její doručení; telefonicky na čísla osob oprávněných jednat

ve věcech technických; osobním předáním, prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu sídla smluvní strany. Pro případ doručování prostřednictvím pošty si smluvní strany sjednávají, že zásilka je druhé smluvní straně doručena pátým dnem ode dne jejího odeslání první smluvní stranou, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

5. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené ve Smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
7. Smluvní strany (případně subdodavatel) dále čestně prohlašují, že se na ně nevztahuje nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem Ruska destabilizujícím situaci na Ukrajině, dle kterého není možné zadat veřejnou zakázku:
 - a) jakémukoli ruskému státnímu příslušníkovi, fyzické či právnické osobě nebo subjektu či orgánu se sídlem v Rusku,
 - b) právnické osobě, subjektu nebo orgánu, které jsou z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněny některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
 - c) fyzické nebo právnické osobě, subjektu nebo orgánu, které jednají jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce, včetně subdodavatelů, dodavatelů nebo subjektů, jejichž způsobilost je využívána ve smyslu směrnice o zadávání veřejných zakázek, pokud představují více než 10 % hodnoty zakázky, nebo společně s nimi.

Smluvní strany dále čestně prohlašují, že žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění veřejné zakázky, dodavatel nepoužije v rozporu s mezinárodními sankcemi podle § 2 zákona č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, zejména, že tyto finanční prostředky přímo ani nepřímo nepřístupní osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným uvedeným v sankčních seznamech v souvislosti s konfliktem na Ukrajině nebo jejich prospěch; aktuální seznam sankcionovaných osob je uveden na <https://www.financnianalytickyrad.cz/files/20220412-ukr-blr.xlsx>

8. Smluvní strana je povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu v případě, že se v jeho obchodní společnosti případně u některého subdodavatele vyskytnou okolnosti, které by byly v rozporu s podmínkami stanovenými v odst. 7, či v rozporu s platnými právními předpisy ČR či předpisy Evropské unie, které upravují výše uvedenou problematiku (tedy zejména problematiku střetu zájmů a opatření související s válkou na Ukrajině).
9. V případě, že se ukáže, že prohlášení smluvní strany dle odst. 7 této smlouvy je v rozporu s realitou (tedy smluvní strana uvede nepravdivé údaje), případně smluvní strany neprodleně (nejpozději do 5 pracovních dnů od doby co se informaci dozvěděl) nesdělí změnu okolností dle odst. 8 této smlouvy, tak je druhá smluvní strana oprávněna požadovat pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé takové jednotlivé pochybení.
10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a 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.

