SERVISNÍ SMLOUVA

o poskytování služeb a podpoře systému webových stránek města Česká Lípa

kterou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů) a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele: B-06-7330/2015
Číslo smlouvy poskytovatele: 772015

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název:	Město Česká Lípa
Sídlo:	náměstí T.G. Masaryka č. 1, 470 01 Česká Lípa
Zastoupená:	
ve věcech smluvních:	Mgr. Romana Žatecká – starostka města
ve věcech technických:	Jiří Kratochvíl – Českolipská informační spol. s r.o. Mgr. Petra Novotná – vedoucí oddělení tech. správy majetku
IČ:	00260428
DIČ:	CZ00260428
Bank. spojení:	[redacted]
Tel:	
DS:	bkfbe3p

jako **objednatel** na straně jedné

a

Obchodní název:	
WEBHOUSE, s.r.o.	
Sídlo:	Levského 3187/6 14300 Praha 12
Zastoupená:	Ing. Jitkou Savickou
IČ:	25327054
DIČ:	CZ25327054
Bank. spojení:	[redacted]
Tel:	
DS:	d3hbsat

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 593 57

jako **poskytovatel** na straně druhé

I.
Základní pojmy

Níže jsou definovány pojmy používané v této smlouvě o podpoře provozu SWS MČL:

Termín / zkratka	Význam
Zástupce poskytovatele	Pověřená osoba poskytovatele, která je oprávněna: • Spolu se zástupcem objednatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem objednatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Zástupce objednatele	Jedná se o pověřeného pracovníka objednatele, který je oprávněn: • Zadávat požadavky • Spolu se zástupcem poskytovatele vyhodnocovat plnění služeb • Jednat se zástupcem poskytovatele o změnách služeb a jejich případném dopadu na cenu předmětu smlouvy • Požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb • Objednávat a schvalovat od poskytovatele služby nad rámec této smlouvy • Potvrzovat akceptační a předávací protokoly vztahující se k této smlouvě
Administrátor objednatele	Pracovník objednatele – administrátor technického prostředí, který poskytuje součinnost poskytovateli ve vazbě na technické prostředí objednatele. V případě MČL pracovník ČLIS.
Uživatel	Jedná se o pracovníky objednatele, kteří jsou odběrateli služeb.
SLA (Service Level Agreement)	Definice kvality poskytovaných služeb s měřitelnými parametry dle přílohy č. 1 této smlouvy
Priorita	Nízká, Střední, Vysoká
Doba přijetí	Čas záznamu požadavku do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk)
Doba reakce	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do reakce na požadavek poskytovatelem. Reakcí je informace o přidělené osobě (řešitel) na řešení požadavku
Doba zásahu	Počet hodin uběhlých od doby přijetí požadavku do začátku jeho řešení přiděleným řešitelem. Povinností řešitele je informovat objednatele požadavku o průběhu zásahu (řešení požadavku) v pravidelných časových intervalech. Časovým intervalem je stanoven jeden pracovní týden, pokud není mezi poskytovatelem a objednatelem dohodnuto jinak. Doba zásahu může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a objednatele. Záznam o prodloužení doby zásahu požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Doba vyřešení	Počet hodin uběhlých od přijetí požadavku do jeho vyřešení. Doba vyřešení požadavku může být prodloužena na základě vzájemné dohody poskytovatele a objednatele. Záznam o prodloužení doby vyřešení požadavku je zaznamenán do aplikace pro zadávání požadavků (HelpDesk) stranou poskytovatele
Hodina	Časová jednotka vztažená k definované uživatelské podpoře

II.
Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat webhostingové, servisní a vývojové služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje systému webových stránek města Česká Lípa (dále jen SWS MČL) tzn. podporu provozu a aktualizaci platformy v prostředí technologické infrastruktury poskytovatele (případně subdodavatele), tj. podporu souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo na realizaci zakázky **„Systém webových stránek města Česká Lípa"** č. objednatele B-06-7274/2015, č. poskytovatele 772105 uzavřené dne 13.7.2015 na základě nabídky poskytovatele ze dne 23.6.2015 podané v rámci zadávacího řízení objednatele v postavení zadavatele vyhlášeného na základě výzvy k podání nabídky MUCL/42823/2015.

2. SWS MČL bude provozován na webhostingovém úložišti poskytovatele, který se zavazuje na základě této smlouvy v rámci podpory provozu a vývoje systému pro objednatele provádět činnosti a služby, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:

a) **Webhostingové služby**
- Provádět zálohy systému včetně vložených dat dle dohodnutého zálohovacího plánu, minimálně však jednou denně.
- Zajistit dostatečnou internetovou konektivitu (ve smyslu přenosu dat internetovým protokolem http) k dodanému redakčnímu systému (SWS MČL) pokrývající minimálně 99,5 % času v kalendářním roce.
- Poskytovatel zajistí bezporuchový provoz serveru, na kterém bude poskytovaná služba provozována.
- Aktualizovat podpůrné systémy dle požadavků technologického vývoje, zejména z pohledu zabezpečení systému.
- Součástí smlouvy není správa doménových jmen, to je plně v režii objednatele.

b) **Podpora provozu a vývoje systému**
- Garantuje vývoj dodaného a provozovaného systému v souladu s technologickým vývojem, zejména v oblasti bezpečnosti a uživatelských prostředí internetových prohlížečů, zejména společnosti Microsoft, jakožto dominantního prostředí koncových uživatelů. Dále také musí být provozovaný systém po celou dobu své životnosti plně v souladu s platnou legislativou dotýkající se webových portálů měst a obcí.
- Aktualizace interaktivního helpu a uživatelského návodu.
- Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
- Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
- Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
- Ke každé nové verzi či funkcionalitě je dodán aktuální popis změn v elektronické podobě.
- Poskytovatel není zodpovědný za uživatelský obsah SWS MČL.

c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
- Poskytnutí systému HelpDesk k hlášení chyb, požadavků objednatele a jejich evidenci.
- Poskytování servisu na výzvu objednatele.
- Zajištění všech činností při obnově SWS MČL v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy a týká se pouze dat umístěných na webhostingovém prostoru poskytovatele.
- Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy.

d) **Řešení změn**
- Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
- Realizace změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
- Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí SWS MČL a zpracování aktualizace související dokumentace.

- Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků, pokud toto objednatel uzná za vhodné.

e) **Další služby na rozvoji systému**

- Obsahuje cenu za další práce na rozvoji systému v předpokládaném rozsahu 40 hodin v prvních 4 letech ostrého provozu SWS MČL. Další práce na rozvoji systému jsou náklady spojené s úpravami libovolné funkcionality SWS MČL na přání objednatele, které nejsou součástí podpory produktivního provozu a vývoje systému. Uvedené práce si lze objednat v libovolném objemu a čase (tj. do 40 hodin) v prvních 4 letech produktivního provozu. Objednatel není povinen daný časový fond vyčerpat a poskytovatel bude fakturovat pouze skutečné plnění. Cena těchto prací bude také výchozí cenou pro následný provoz a podporu SWS MČL.

3. Na doplněné funkcionality a nové verze podle bodů 2 b), c) a e) tohoto článku se vztahuje záruční doba jako na nově dodané dílo v délce 24 měsíců od podepsání akceptačního protokolu k dané úpravě SWS MČL. V období následné podpory nahrazuje akceptační protokol elektronické přijetí zadané funkcionality potvrzením v helpdeskovém systému.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že uživateli nového SWS MČL jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci objednatele. Technickou správu SWS MČL zajišťuje servisní organizace města Českolipská informační spol. s r.o.
5. Objednatel tímto zmocňuje ve věcech technických týkajících se SWS MČL dle této smlouvy Českolipskou informační společnost s.r.o., IČ: 250 35 363.

III.
Požadavky na služby

1. Systém webových stránek města Česká Lípa je provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen.
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 07:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušení poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedenému v příloze č. 4 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na objednatele, zároveň budou prováděny v nejméně exponovanou dobu dle statistik využití, vždy po dohodě vybraného termínu s objednatelem. S výjimkou činností, které musejí být prováděny bezodkladně za účelem odvrácení či napravení havárie systému.
5. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby, pokud není písemně oboustranně dohodnuto jinak.

6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.

7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.

8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.

9. Poskytovatel se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s čl. IV., odst. 5 v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.

10. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.

11. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle přílohy č. 5 této smlouvy.

12. Na základě písemného vyžádání objednatele je poskytovatel povinen písemně předložit Objednateli do 10 pracovních dnů údaje o zatížení, využití a výkonnosti webhostingových služeb v souvislosti s provozem SWS MČL.

IV.
Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

   Zástupce poskytovatele

   Poskytovatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této smlouvy.

   Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

   - soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
   - dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
   - udržení dohodnuté úrovně služeb,
   - včasné a kvalitní vykazování dosahované úrovně služeb,
   - styk se zástupci objednatele,
   - aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů.

2. Role a zodpovědnosti objednatele

   Zástupce objednatele

   Objednatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této smlouvy.

   Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

3. Pravidla pro hlášení požadavků

   Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 5.

4. Místo poskytování služeb

   Místem poskytování služeb pro účely této smlouvy se rozumí fyzické umístění serverů zajišťující webhostingové služby, připojené k internetové síti a dostupné z veřejného internetu nezávisle na internetovém připojení objednatele.

5. Řízení poskytování služeb

   Podklady pro sledování (měření) úrovně poskytovaných prvků služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb (v min. rozsahu dle přílohy č. 2) a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

   Poskytovatel zajišťuje na základě písemné výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

   - výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy;
   - návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

   Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

V.
Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.

3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.

4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

5. Poskytovatel nesmí zneužít data a údaje získané v průběhu plnění této smlouvy a zejména předat tyto třetí straně.

6. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

7. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené objednatelem a byla v plném znění včetně jejích příloh zveřejněna.

VI.
Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.

2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví. Protokol o splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci předloží poskytovatel objednateli nejpozději k datu zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.

3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.

4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VII.
Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle čl. II této smlouvy, jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.

2. Cena za podporu provozu a vývoje systém a webhostingové služby, dle přílohy č. 3 bod č. 1, zahrnuje veškeré roční náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory provozu a vývoj systému včetně webhostingových služeb dle této smlouvy.

3. Cena za další služby na rozvoji systému objednané objednatelem je sjednána na základě jednotkové ceny za hodinu dalších poskytnutých služeb na rozvoji systému, dle přílohy č. 3 bod č. 2 této smlouvy a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací. Cena bude hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb vždy po ukončení dílčího plnění.

4. Platby, dle čl. VII. odst. 2 a 3 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.

5. Daňový doklad musí obsahovat mimo náležitostí podle § 28 zákona o DPH dále tyto náležitosti:
   a) označení příslušného odboru objednatele
   b) IČ a DIČ objednatele a poskytovatele
   c) splatnost v souladu s touto smlouvou
   d) datum vystavení daňového dokladu
   e) datum uskutečnění zdanitelného plnění

f) označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,
g) odvolávka na tuto smlouvu,
h) razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení účetního dokladu,
i) kopie akceptačního protokolu,
j) soupis příloh

6. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.

7. Nedílnou součástí jakékoliv faktury musí být akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkového listu) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.

8. Platba za podporu provozu a vývoje systému a webhostingové služby bude fakturována poskytovatelem ročně a to dle přílohy č. 3 bod č. 1.

9. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.

10. Ceny dle přílohy č. 3 jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy, v souladu s ustanovením dle čl. XII. odst. 1. této smlouvy. V dalším období bude objednatel akceptovat navýšení ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, vyhlašované Českým statistickým úřadem. Navýšení cen o výše uvedenou míru inflace bude realizováno pouze v případě, že tato přesáhne za příslušné období 2 %.

VIII.
Autorská práva a vlastnictví díla

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit průmyslověprávní, resp. autorskoprávní nezávadnost plnění této smlouvy a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.

2. Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy uplatní své podnikové vynálezy, užitné nebo průmyslové vzory, vytvořené před uzavřením této smlouvy nebo v čase plnění této smlouvy, nabývá objednatel právo na jejich nevýhradní využívání bez zvláštní smlouvy a úhrady dnem jejich použití (uplatnění). Předchozí věta platí stejně i pro případ, že při plnění této smlouvy poskytovatel vytvoří autorské dílo. Získání práva na využívání těchto předmětů duševního vlastnictví k účelu vyplývajícímu z této smlouvy je zahrnuto v ceně plnění.

IX.
Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0.05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

   - za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě
     - **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (slovy pěttisíckorun českých)
     - **střední priority** smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisícekorun českých)
     - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** (slovy pětsetkorun českých)

   Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. V případě nefunkčnosti SWS MČL dle požadované dostupnosti uvedené v příloze č. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) zaplatit smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisícekorun českých), za každé jedno nedodržené procento dostupnosti (přesnou adekvátní část). Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky SWS MČL (dle odst. 4 a 5 tohoto článku).

4. V případě nefunkčnosti SWS MČL z důvodu více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního týdne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisícekorun českých). Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost SWS MČL (dle odstavce 3 a 5 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4 a 5 tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 5 tohoto článku.

5. V případě nefunkčnosti SWS MČL z důvodu opakovaných výpadků během zúčtovacího období, se poskytovatel zavazuje, za opakované výpadky SWS MČL během zúčtovacího období (více než 1x během jednoho pracovního dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisícekorun českých), za každý opakovaný výpadek. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost SWS MČL (dle odstavce 3 a 4 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4 a 5, bude uplatněna sankce dle tohoto odstavce.

6. V případě podané výpovědi ze strany poskytovatele doručené do konce 48. měsíce trvání této smlouvy, dle čl. XIII, odst. 3 této smlouvy, se tento zavazuje objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši **20.000,- Kč** (slovy dvacettisíckorun).

7. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady.

8. V případě, že kterákoli ze smluvních stran poruší povinnosti uvedené v čl. V., odst. 1. této smlouvy, zavazuje se zaplatit protistraně smluvní pokutu ve výši 20.000,-Kč (slovy: dvacettisíckorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v čl. V. odst. 1 uvedené, a to i opakovaně.

9. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.

10. Sjednané smluvní pokuty smluvní strany shodně považují za přiměřené a dohodnuté ve vztahu ke komplikacím objednatele, které může způsobit pozdní splnění či neprovedení povinností poskytovatele, ke kterým se smluvní pokuty vztahují.

11. Objednatel má právo smluvní pokuty uplatněné dle této smlouvy odečíst poskytovateli z faktury za dílo.

12. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty objednatelem dle této smlouvy nezaniká povinnost (dluh) poskytovatele, kterou smluvní pokuta utvrzuje.

13. Uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost smluvní strany, která je v prodlení uhradit druhé smluvní straně na její výzvu náhradu škody, která sjednanou výši smluvní pokuty přesahuje.

X.
Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel i poskytovatel umožní, po dohodě s protistranou, vytvořit vhodné podmínky pro plnění předmětu této smlouvy, zejména:
   a) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
   b) Poskytovatel zajistí zabezpečení provozu dostatečné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili objednateli řádné a včasné využívání předmětu plnění této smlouvy.
   c) Poskytovatel i objednatel je povinen poskytovat bezodkladnou aktivní součinnost při připojení jakéhokoliv dalšího SW požadovaného objednatelem k integraci s SWS MČL za ceny obvyklé v čase a místě plnění.

XI.
Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.

2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.

3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu smlouvy.

4. Poskytovatel zaručuje, že dodaný SWS MČL včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného SWS MČL a také jeho dalších aktualizovaných verzí.

5. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

6. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.

7. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

XII.
Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat stranu, která porušila smlouvu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů

od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.

2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za dílo prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.

4. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy rovněž v případě, že poskytovatel uvedl v nabídce informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.

5. Odstoupení od této smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

XIII.
Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.

2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 6 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od 1. dne následujícího měsíce.

3. Pokud se poskytovatel rozhodne před uplynutím 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy tuto smlouvu vypovědět, zavazuje se objednateli uhradit smluvní pokutu a to nejpozději do 30 kalendářních dnů od data prokazatelného doručení výpovědi objednateli. Výše smluvní pokuty je uvedena v čl. IX, odst. 6 této smlouvy.

XIV.
Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí nového SWS MČL objednatelem ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na Systém webových stránek města Česká Lípa.

2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.

3. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli

smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.

4. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.

5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.

6. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.

7. Otázky, které v této smlouvě nejsou výslovně upraveny, se řídí příslušnou obecně platnou právní úpravou, zejména příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku.

8. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou o dílo budou příslušné soudy České republiky.

9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 a § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

10. Poskytovatel je povinen po dobu plnění této smlouvy splňovat veškeré kvalifikační podmínky, které byly součástí zadávacích podmínek v zadávacím řízení, na základě kterého objednatel uzavřel s poskytovatelem tuto smlouvu. V případě, že poskytovatel v zadávacím řízení prokazoval splnění některé části kvalifikace prostřednictvím subdodavatele a ten přestane tuto kvalifikaci splňovat, je poskytovatel povinen nejpozději do 7pracovních dnů tuto skutečnost objednateli ohlásit s tím, že do 10pracovních dnů od oznámení této skutečnosti předloží nové doklady, kterými prokáže splnění příslušné části kvalifikace stanovené objednatelem v zadávacích podmínkách.

11. Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu 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.

12. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.

13. Smluvní strany prohlašují, že obsah této smlouvy obsahuje ujednání o všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si strany stanovili jako předpoklady uzavření této smlouvy.

14. Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.

15. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.

16. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Česká Lípa dne 29.6.2015 usnesením č. 246/A/2015.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

a) příloha č.1 – Definice kvality poskytovaných služeb
b) příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. IV.
c) příloha č.3 – Cena služeb
d) příloha č.4 – Seznam kontaktů
e) příloha č.5 – Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V Jihlavě dne: 10.7.2015 V České Lípě dne: 13 -07- 2015

[redacted]

Ing. Jitka Savická

Zhotovitel

WEBHOUSE, s. r. o.
WEBHOUSE, s.r.o.
Brněnská 602/26, 586 01 Jihlava
Tel.: [redacted], IČ: 25327054
E-mail: [redacted]cz DIČ: CZ25327054
Sídlo: Levského 3187/6, 143 00 Praha 4

[redacted]

Mgr. Romana Žatecká

Objednatel

město Česká Lípa

[redacted]

PŘÍLOHA č. 1 – **Definice kvality poskytovaných služeb**

„DOSTUPNOST" – SWS MČL je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost SWS MČL včetně jeho částí.

Požadovaná dostupnost SWS MČL v zúčtovacím období (měsíčně) je: **99,5 %**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A - Vysoká	1	2	4
B - Střední	4	12	24
C - Nízká	24	48	60

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„A – vysoká priorita (stav nouze)" znamená, že SWS MČL nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (která tak nejsou přístupná), eventuelně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz, případně způsobit finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„B – střední priorita (vážný problém)" znamená nepřístupnost nebo nefunkčnost části SWS MČL pouze v nedůležité oblasti poskytovaných služeb, na které nejsou vázány legislativní povinnosti a nehrozí způsobení finanční či jiné újmy. Funkčnost SWS MČL nebo jeho části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá případně obejít existujícími prostředky. V této prioritě jsou rovněž zaznamenávány veškeré reklamace objednatele v rámci poskytované služby HelpDesk.

„C – nízká priorita (menší problém)" znamená menší narušení funkcí SWS MČL nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v SWS MČL. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze" ani „B – vážný problém".

1. Poskytovatel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
   a) u vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího dne,
   b) u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
   c) u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 24 hod. od nahlášení na HelpDesk.

   Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu SWS MČL nebo jeho části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu SWS MČL). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.
2. Poskytovatel se zavazuje přistoupit k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:

a) u vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 10.00 hod. následujícího dne.

b) u vad kategorie B nejpozději do 12 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 18 hod. nejpozději do 12.00 hod. následujícího pracovního dne.

c) u vad kategorie C do 24 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 18 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

3. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

a) u vad kategorie A nejpozději do 4 hod. od zahájení zásahu,

b) u vad kategorie B nejpozději do 24 hod. od zahájení zásahu,

c) u vad kategorie C nejpozději do 60 hod. od zahájení zásahu, pokud nebude dohodnuto s objednatelem jinak.

PŘÍLOHA č. 2 - **Výkaz sledování poskytovaných služeb**

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
  - datum provádění práce
  - označení objednávajícího
  - označení části SWS MČL, k níž se vztahuje řešení
  - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
  - označení řešitele
  - popis činností řešitele
  - časová pracnost v hodinách
  - překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - **Cena služeb**

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle čl. II této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

1. **Cena za roční podporu ostrého provozu a vývoje systému a webhostingové služby**

   28 632 Kč bez DPH

   6 012,70 Kč DPH

   34 644,70 Kč s DPH

   Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče, jejíž součástí byl rozpis nabídkové ceny. Cena za roční podporu ostrého provozu je ¼ položky č. 2 tabulky č. 1 rozpisu nabídkové ceny (tj. součet položek 3 a 4 tabulky č. 2 rozpisu nabídkové ceny, jenž byl součástí nabídky zhotovitele.

2. **Garantovaná cena za 1 hodinu dalších poskytnutých služeb na rozvoji systému**

   500 Kč bez DPH

   105 Kč DPH

   605 Kč s DPH

   Hodnoty jsou stanoveny v souladu s rozpisem nabídkové ceny, který byl součástí nabídky zhotovitele. Jedná se o položku č. 1 tabulky č. 2 rozpisu nabídkové ceny.

PŘÍLOHA č. 4 - **Seznam kontaktů**

Support System - Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	**+420** [redacted]
Telefon GSM brána:	**+420** [redacted]
Fax:	**+420** [redacted]
E-mail:	[redacted]

Zástupce poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Vít Savický	Technický ředitel	[redacted]		
Jitka Savická	Jednatelka	[redacted]		
Přemysl Sedlák	Specialista vismo	[redacted]		
Roman Milner	Vedoucí produkce	[redacted]		

Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
Jiří Kratochvíl.	Ředitel společnosti ČLIS	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Ing. Petr Holík	IT specialista ČLIS			
Mgr. Kristýna Brožová	Tisková mluvčí města			
Mgr. Petra Novotná	Vedoucí OTSM			
Bc. Olga Janatová	Vedoucí OKT			

Zástupci za stranu objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.