

Ser v i s n í s m l o u v a

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

název subjektu: **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ,
příspěvková organizace**
sídlo: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň
zastoupené: Ing. Luděk Šantora, ředitel
IČ: 66362717
DIČ: CZ66362717
bankovní spojení: **xxx**
číslo účtu: **xxx**
telefon: **+ xxx**

Ve věcech technických je oprávněn jednat Ing. Radek Kolářík.

Poskytovatel:

název subjektu: **RedWeb s.r.o.**
sídlo: Kozí 8, Brno, 602 00
zastoupené: Ing. Petrem Okurkem, jednatelem
IČ: 27709841
DIČ: CZ27709841
Společnost zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 53700
bankovní spojení: **xxx**
číslo účtu: **xxx**

Ve věcech technických a smluvních je oprávněna jednat Linda Vrátníčková, DiS.

Pro účely této smlouvy se uvedené smluvní strany označují jako Objednatel a Poskytovatel.

Článek 2

Předmět smlouvy

2.1. Účelem této smlouvy (dále jen Smlouvy) je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol ve městě Plzni.

2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli maintenance (roční aktualizace aplikace) a poskytování servisních služeb dle této smlouvy, v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.

2.3. Maintenance (roční aktualizace aplikace) se rozumí:

- Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti poskytovatele a může být prováděna dálkovým přístupem.
(dále jen maintenance)

2.4. Poskytováním servisních služeb zahrnuje provádění následujících činností dle této smlouvy:

- Poskytování telefonických konzultací k funkcím software oprávněným pracovníkům a správcům Objednatele.
- Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů, dle čl. 7 této Smlouvy.
- Drobné změny, které zásadním způsobem nemění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.
- Zjišťování původních příčin incidentů. Zajištění oprav příčin chyb v Systému a proaktivní prevenci problémů.
- Školení správce systému.
(dále jen servisní služby)

2.5. Předmětem poskytovaných servisních služeb není zejména:

- Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
- Analýzy nutné k rozsáhlejším vývojovým pracím.
- Školení správce obsahu.

2.6. Veškerá plnění (mimo maintenance) dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele s náležitostmi dle přílohy č.1 *Písemná výzva*.

Článek 3

Termín, rozsah a místo plnění

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy ode dne podpisu smlouvy **na dobu neurčitou**.

3.2. Objednatel bude čerpat servisní služby v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele.

3.3. Čerpání a rozsah servisních služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že po dobu platnosti smlouvy bude objem poskytnutých servisních služeb při plnění předmětu smlouvy činit maximálně 10 člověkohodin ročně za cenu dle čl. 4 odst. 4.1 písm. a) této smlouvy. Další čerpání servisních služeb nad rámec výše uvedeného rozsahu bude možná na základě objednávky Objednatele a schválení objednávky Poskytovatelem za cenu dle čl. 4 odst. 4.1 písm. b) této smlouvy.

3.4. Čerpaný rozsah servisních služeb (mimo maintenance) bude Objednateli fakturována čtvrtletně dle Článku 5 této smlouvy. Cena za roční maintenance stanovená v čl. 4 odst. 4.2. bude Objednateli fakturována ročně dle Článku 5 této smlouvy.

3.5. Místem plnění je sídlo a kanceláře Objednatele na území města Plzně, a dále budovy, ve kterých sídlí Magistrát města Plzně, a veškeré mateřské školy zřízené statutárním městem Plzeň, ve městě Plzni

3.6. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelům poskytnuty vzdáleným přístupem ze sídla Poskytovatele.

Článek 4

Cena

4.1. Cena za plnění této Smlouvy (mimo maintenance) se stanovuje čtvrtletně, dle skutečné objednané a provedené práce dle evidence člověkohodin (dále jen „člkhod“) v helpdesku:

a) Cena za 1 člkhod do 10 člkhod/rok bez DPH:	800,-Kč
DPH (21%):	168,-Kč
Cena včetně DPH:	968,-Kč

b) Cena za 1 člkhod nad 10 člkhod/rok bez DPH:	1000,-Kč
DPH (21%):	210,-Kč
Cena včetně DPH:	1210,-Kč

4.2. Celková cena za roční maintenance pro 48 mateřských škol bez DPH:	38400,- Kč
DPH (21%):	8064,- Kč
Cena včetně DPH:	46464,- Kč

4.3 V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

4.4. V případě změny počtu mateřských škol bude Poskytovatel Objednateli účtovat cenu za udržovací roční poplatek (maintenance) dle platného ceníku, který je nedílnou součástí této Smlouvy v příloze č. 2.

Článek 5

Platební podmínky

5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákon a o dani z přidané hodnoty), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné vždy posledním dnem příslušného čtvrtletí po celou dobu trvání této Smlouvy.

5.2. Cena plnění servisních služeb (mimo maintenance) bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytnuto.

5.3. Cena za roční maintenance bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce po skončení kalendářního roku, v němž bylo plnění poskytnuto.

5.4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

5.5. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

5.6. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na e-mailovou adresu: **xxx**

5.7. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.

5.8. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.

Článek 6

Součinnost

6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech od 8 do 16hod. v pondělí a ve středu a od 8 do 15 hodin v úterý, čtvrtek a pátek.

6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.

6.3. Poskytovatel je oprávněn v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatel na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

6.4. Smluvní strany si sjednávají, že za písemnou formu komunikace se považuje elektronická komunikace odesílaná Smluvními stranami na tyto emailové adresy.

Za objednatele: **xxx**

Za poskytovatele: **xxx**

Smluvní strany se zavazují, že v případě změny kontaktních údajů budou o této změně informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do 7 (slovy: sedmi) pracovních dnů.

Článek 7

Povinnosti Poskytovatele a Objednatele

7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy k zajištění plného provozu a funkčnosti software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol v níže uvedeném rozsahu.

7.2. Poskytovatel zabezpečí v pracovní dny v době od 8 hod do 16 hod službu hotline na mobilním telefonu jehož číslo bude sděleno Objednateli. Osoby oprávněné pro vyžádání konzultací hotline budou Poskytovateli sděleny Objednatelem.

7.3. Poskytovatel se zavazuje nastoupit k řešení situace vzniklé přerušením provozu služby do 8 pracovních hodin od jejího nahlášení písemnou výzvou. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou stanoveny od 8 do 17 hodin v pracovních dnech. V pracovních dnech je zásahová doba definována v době od 8 hod do 17 hod, pokud se problém vyskytne v pátek po 17h, zásahová doba začíná běžet až od 8 hod v pondělí.

a) Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 hodin od okamžiku nastoupení k řešení.

b) V období procesu přijímání dětí do MŠ, o kterém bude Objednatel Poskytovatele informovat písemnou formou, se doba obnovení provozu stanovuje na maximálně 24hodin od okamžiku nastoupení k řešení.

7.4. U požadavků, které nepůsobí přerušení provozu, bude doba provedení stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele.

7.5. Odstranění každé poruchy resp. dokončení každého požadavku bude Objednateli písemně potvrzeno s uvedením času splnění požadavku a stručného popisu všech důležitých skutečností, které se se zásahem pojí.

7.6. Objednatel je povinen poskytnout nezbytnou součinnost, zejména při odstranění provozní závady a dále se zavazuje:

- informovat včas Poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu, pokud jsou mu známy,
- poskytnout Poskytovateli veškeré potřebné informace, které jsou Objednateli známy, a které mohou pomoci při odstraňování provozního problému.

7.7. Objednatel oznámí Poskytovateli změny na zařízení, které mají podstatný vliv na plnění této smlouvy. Při jakékoli plánované změně systémového prostředí, která může mít dopad na provoz a funkčnost software pro podporu přijímacího řízení do mateřských škol Objednatel písemně vyrozumí Poskytovatele a vyžádá si jeho stanovisko. V případě námitek Poskytovatele k plánované změně systémového prostředí navrhne Poskytovatel Objednateli jiné vhodné řešení. V případě, že Objednatel nepřistoupí na řešení navržená Poskytovatelem, Poskytovatel neodpovídá za funkčnost software.

Článek 8

Obecné podmínky k poskytování předmětu této Smlouvy

8.1. Odpovědní pracovníci Objednatele budou předběžné požadavky zasílat na kontaktní adresu Poskytovatele dle čl. 6 odst. 6.4. Obdržení předběžného požadavku musí Poskytovatel obratem písemně potvrdit odesílateli.

8.2. Poskytovatel bude do pěti pracovních dnů písemně informovat Objednatele o reálném celkovém počtu hodin, které budou na řešení požadavku stráveny a také o termínu zhotovení požadavku v případě jeho vyžádání. Obdržení odpovědi na řešení předběžného požadavku musí Objednatel obratem písemně potvrdit.

8.3. Po obdržení odpovědi Poskytovatele na řešení předběžného požadavku se odpovědný pracovník Objednatele rozhodne, zda vydá výzvu na servisní služby na Poskytovatele.

8.4. Celkový počet hodin stanovený Poskytovatelem v odpovědi na předběžný požadavek je maximální a je závazný k vyřešení požadavku. Celkový počet hodin lze zvýšit pouze prokazatelným souhlasem odpovědného pracovníka Objednatele.

8.5. Pokud se v průběhu zajišťování servisních služeb zjistí skutečnosti, o nichž Poskytovatel nevěděl a objektivně vědět nemohl nebo je nemohl objektivně předpokládat, a které ztíží nebo znemožní realizaci poskytovaných servisních služeb ve sjednaném čase nebo rozsahu, sdělí je neprodleně Objednateli a projedná s ním další postup.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

9.1. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 1.000 Kč / den z dlužné fakturační částky včetně DPH za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.

9.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží závaznou dobu obnovení provozu dle článku 7 této smlouvy, zavazuje se Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý den prodlení, maximálně však do výše ročního plnění dle článku 4.

9.3. Ustanovení § 2050 a § 2051 občanského zákoníku se nepoužije.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv po předchozím podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**.

10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky odsouhlasenými oběma smluvními stranami.

10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 3 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

10.5. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.

10.6. Poskytovatel služeb se zavazuje při poskytování plnění dle této smlouvy dodržovat požadavky na dokumentaci, ochranu dat a bezpečnost vyplývající ze zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.

10.7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.

10.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., fax., apod.).

10.9. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele, případně jím ovládaných společností, toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného produktu, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za plnění Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu ke vzniklému dílu.

10.10. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek občanského zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i

Objednatel se zavazuje, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.

10.11. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.

10.12. Objednatel je při nakládání s veřejnými prostředky povinen dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů (zejména § 9 odstavce 2 zákona č. 61/2006 Sb.). Ostatní informace uvedené ve Smlouvě či získané na základě Smlouvy budou stranami považovány za obchodní tajemství podle občanského zákoníku, pokud je právně možné je jako obchodní tajemství kvalifikovat.

10.13. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží Objednatel a jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel.

10.14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 Písemná výzva
- Příloha č. 2 Cena za roční maintenance

10.15. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.

10.16. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Plzni dne

V Brně dne

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

24.1.2018

za Správu informačních technologií města Plzně
Ing. Luděk Šantora, ředitel

8.1.2018

za RedWeb s.r.o.
Ing. Petr Okurek, jednatel

Příloha č. 1

Písemná výzva

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- datum a čas nahlášení incidentu.

Písemná reakce na výzvu má tyto náležitosti:

- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení,
- časový odhad prací Poskytovatele.

Písemná akceptace má tyto náležitosti:

- akceptace Objednatele s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Příloha č. 2**Cena za roční maintenance**

Ceny za roční maintenance dle článku 2, odst. 2.3, této Smlouvy a jsou stanoveny dle počtu jednotlivých škol takto:

Počet škol	Cena za jednu školu
0 – 10	1000 Kč
11 – 15	950 Kč
16 – 20	900 Kč
21 – 30	850 Kč
31 – 50	800 Kč
51 a více	750 Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH 21%.