

Servisní smlouva

pro zabezpečení provozu zařízení „Interaktivní Úřední deska“

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **Městská část Praha 21**
zastoupený: Milan Samec, starosta městské části Praha 21
se sídlem: Staroklánovická 260, Újezd nad Lesy
PSČ: 190 16
IČO: 00240923
DIČ: CZ00240923

(dále jen objednatel) na straně jedné

Zhotovitel: **BSS Praha s.r.o.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C, vložka 132765

zastoupený: Petr Silovský, jednatel
se sídlem: V Holešovičkách 1451/20, Praha 8
PSČ: 180 00
IČO: 28207611
DIČ: CZ28207611

(dále jen zhotovitel) na straně druhé

Preambule:

Smluvní strany se dohodly na poskytování průběžné údržby a servisních služeb pro zabezpečení provozu dodaného díla „Interaktivní Úřední deska“ (dále jen IÚD) skládajícího se z technických (hardware) a programových (software) částí (dále jen souhrnně zařízení či systém). Vzhledem k povaze a charakteru dodaného díla je pro jeho bezproblémový provoz nevyhnutelná průběžná údržba a taktéž servisní zásah v případě poruchy kterékoliv z jeho částí.

I. Předmět smlouvy:

1. Předmětem této smlouvy je:

a) Průběžná údržba a pozáruční servis všech částí IÚD.

2. Zhotovitel se zavazuje vykonávat v rámci této servisní smlouvy následující činnosti:

a) **Průběžná údržba** systému obsahuje:

- Vzdálenou údržbu BSS boxů IÚD, prostřednictvím vzdáleného přístupu přes povolenou Open VPN
- Aktualizaci systémového prostředí aplikace IÚD včetně operačního systému Linux ve smyslu průběžně vydávaných aktualizací (Linux update)
- Odstraňování provozních chyb (aplikace a operačního systému)
- 2x ročně profylaxe (kompletního vyčistění IÚD a příslušenství včetně preventivní kontroly)
- V případě legislativních změn, úprava SW IUD tak, aby tyto změny mohla IUD splnit.

b) **Servis** zařízení a systému, které vykazují poruchový stav:

b1) V případě dílčího výpadku části zařízení či systému IÚD, nemajícího vliv na funkčnost, zjištěného průběžným monitoringem:

- o Do 48 hodin od nahlášení poruchy objednatelem bude realizován servisní zásah zhotovitelem, který zabezpečí odstranění poruchy vzdálenou opravou. Pokud povaha poruchy nelze vzdáleně opravit bude realizován servisní zásah na místě instalace opravou nebo dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností. Po uvedení původního zařízení do funkčního stavu opravou, bude nainstalováno zpět, včetně nastavení a zprovoznění.

b2) V případě kompletní nefunkčnosti zařízení či systému IÚD, zjištěného průběžným monitoringem nebo na základě nahlášení závady objednatelem:

- o Do 12 hodin od nahlášení poruchy objednatelem bude realizován servisní zásah zhotovitelem, který zabezpečí na místě odstranění poruchy opravou, nebo dočasnou výměnou za jiné technické zařízení obdobných vlastností. Po uvedení původního zařízení do funkčního stavu opravou, bude toto nainstalováno zpět a zprovozněno. Servis zařízení a systému IÚD může být prováděn vzdáleným přístupem, nebo servisním zásahem v místě instalace IÚD.

3. Po skončení servisního zásahu řešícího dílčí výpadek části nebo úplnou nefunkčnost systému dle odst. 2, písm. b) tohoto článku vystaví zhotovitel servisní protokol, který bude obsahovat datum a čas zjištění dílčího výpadku nebo nefunkčnosti a čas ukončení servisního zásahu.

4. Výměnu HW zařízení je zhotovitel oprávněn provést za účelem zachování funkčnosti „IÚD“, jakožto celku a zároveň za splnění podmínky, že vyměňované zařízení vykazuje takové vady, jejichž oprava či údržba jsou již pro objednatele neekonomické a zároveň jsou takového charakteru, který ohrožuje řádnou funkčnost celého systému „Interaktivní úřední desky“ či jeho části dle článku III., odst. 2. této smlouvy.

5. O záměru provést výměnu zařízení, uvedeného v odst. 4. tohoto článku, je zhotovitel povinen objednatele písemně informovat, a to 10 pracovních dní před navrhovanou výměnou tohoto zařízení. V tomto záměru musí být uvedena specifikace výměny, tj. popis vyměňovaného zařízení, popis nového zařízení, cena za nové zařízení (celková i jednotková) a termín jeho dodání.

6. Objednatel je oprávněn nesouhlasit s výměnou zařízení specifikovanou v záměru zhotovitele dle odst. 5. tohoto článku, přičemž je povinen tento nesouhlas doručit 5 pracovních dní před datem navrhované výměny tohoto zařízení. V tomto případě není zhotovitel oprávněn provést navrhovanou výměnu zařízení, přičemž je zároveň oprávněn odstoupit od této smlouvy. Odstoupením od smlouvy však nezaniká nárok zhotovitele na úhradu nájmu za zapůjčené technické zařízení dle článku III. odst. 3. této smlouvy.

7. Na základě servisního zásahu uvedeného v odst. 2. písm. b) této smlouvy, kdy dojde k dočasné výměně zařízení – Hardware zařízení a LCD monitoru – za jiné technické zařízení obdobných vlastností, je zhotovitel oprávněn objednateli účtovat odměnu za poskytnutí jiného zařízení tj. nájem, a to ve výši uvedené v této smlouvě dle článku III., odst. 3. Za předpokladu dodání nového zařízení, které je v záruční době a situaci, kdy dojde k dočasné výměně, z důvodu poruchy, není zhotovitel oprávněn po dobu trvání záruční doby nárokovat jakoukoliv odměnu za tuto službu.

II. Záruka:

1. Veškerá zařízení, převzatá touto smlouvou do správy a údržby jsou v režimu pozáručním.
2. Poskytovaná záruční lhůta na veškeré nově dodané zařízení je standardně 24 měsíců od data převzetí objednatelem dle předávacího protokolu, pokud není v objednávce uvedeno jinak. Servis takovýchto zařízení, které vykazují poruchový stav je definován dle ustanovení článku I., odst. 2., písmena b) této smlouvy. Po dobu záruční lhůty je v případě poruchy dočasná výměna zařízení za nově poskytována bezplatně, viz. ustanovení článek I., odst.7 této smlouvy.

III. Cena:

1. Smluvní strany se dohodly, že za pozáruční činnosti poskytované zhotovitelem dle předmětu smlouvy bude objednatel hradit paušální cenu ve výši 2.200,- Kč bez DPH měsíčně za jedno interaktivní místo, skládající se z: 1ks BSS boxu a 1ks monitoru, na základě faktury vystavené zhotovitelem. K servisní paušální ceně bude připočtena zákonem stanovená výše DPH. Celkem se jedná o servisní služby pro 2 interaktivní místa, celková cena činí 4 400,- Kč bez DPH měsíčně. K uvedené ceně za servisní činnosti bude připočtena zákonem stanovená výše DPH.
2. Výměna zařízení – Hardware zařízení a LCD monitor – bude zhotovitelem účtována dle jeho nejnižších cen uvedených v ceníku zhotovitele platném v den, kdy zhotovitel odešle objednateli oznámení o záměru provést výměnu předmětného zařízení.
3. Výše nájmu za náhradní technické zařízení této smlouvy, činí 120,- Kč bez DPH/den/BSS box IUD, 450,-Kč bez DPH/den/LCD monitor. Výše nájmu za celou dobu dočasného umístění technického zařízení však nesmí překročit 30 % ceny nového zařízení uvedeného v odst. 2 tohoto článku.
4. V případě neoprávněného požadavku na servisní zásah v místě instalace (například: výpadek elektřiny, internetového připojení, neautorizovaný zásah do systému, mechanické poškození atd., tj. vzniklého vlivem třetí osoby nebo vyšší mocí) bude objednateli účtován servisní výjezd technika 2.000,- Kč + 1.100,- Kč hodina vše bez DPH práce technika na místě. Vždy bude připočtena aktuální sazba DPH.
5. V případě, že objednatel bude v budoucnu potřebovat upravit nebo rozšířit softwarovou aplikaci, je zhotovitel povinen tuto úpravu provést. Tyto programátorské práce budou objednateli účtovány dle náročnosti a rozsahu úprav v hodnotě 1.400,- Kč bez DPH za 1 hodinu práce.

IV. Úhrada ceny a smluvní pokuty:

1. Smluvní strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:
 - Faktura se splatností ceny 30 dnů bude zároveň sloužit jako daňový doklad a bude obsahovat vyúčtování DPH na účet uvedený v záhlaví smlouvy
 - Zhotovitel se zavazuje vystavit a odeslat originál s jednou kopií faktury včetně příloh objednateli.
 - Faktura musí obsahovat tyto náležitosti:
 - označení faktury a její číslo
 - číslo servisní smlouvy a název projektu
 - datum vystavení a datum splatnosti
 - předmět plnění
 - označení bankovního spojení zhotovitele a objednatele

- celkovou fakturovanou částku a samostatně uvedenou sazbu DPH, včetně jednotlivých položek., ze kterých se celková cena skládá
 - razítko zhotovitele a podpis osoby oprávněné podepisovat za zhotovitele faktury
2. Bude-li objednatel v prodlení s plněním kteréhokoliv peněžitého závazku z této smlouvy vyplývajícího, zaplatí zhotoviteli zákonný úrok z prodlení za každý den prodlení.
 3. Bude-li zhotovitel v prodlení s provedením servisního zásahu uvedeného v článku I., odst. 2 písm. b1) nebo b2) této smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení. Uvedené pokuty jsou bez DPH.
 4. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Za škodu se považuje též újma, která objednateli vznikla tím, že musel vynaložit náklady v důsledku porušení povinností zhotovitele.

V. Odstoupení od smlouvy

1. Platnost této smlouvy lze ukončit i písemným odstoupením od smlouvy, přičemž kterákoli ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit kromě zákonných důvodů, je-li tak ujednáno v této smlouvě nebo byla-li smlouva jednáním druhé smluvní strany porušena podstatným způsobem nebo opakovaným porušováním povinností stanovených touto smlouvou jednou ze smluvních stran, a to vždy po předchozím písemném upozornění na porušení smlouvy s poskytnutím náhradní lhůty k odstranění závadného stavu a s upozorněním na možnost odstoupení od smlouvy. Účinky odstoupení se řídí příslušným ustanovením občanského zákoníku.
2. Za podstatné porušení smlouvy se považuje zejména
 - a) Prodlení objednatele se zaplacením ceny dle této smlouvy po dobu delší jak 60 dnů
 - b) Prodlení zhotovitele s poskytnutím služby dle této smlouvy po dobu delší než 10 dnů
 - c) Prodlení zhotovitele s odstraněním závady způsobující nefunkčnost celého systému po dobu delší než 5 dnů za předpokladu, že byla zhotoviteli poskytnuta případná požadovaná součinnost
 - d) Zjištění, že parametry služby neodpovídají požadavkům stanoveným smlouvou či technickými normami
 - e) Opakované porušení povinností zhotovitele z této smlouvy vyplývajících, přičemž za opakované porušení se považuje takové porušení, na které objednatel zhotovitele již v minulosti výslovně upozornil.

VI. Závěrečná ustanovení:

1. Tato smlouva je uzavřena na dobu **neurčitou** s účinností od data uveřejnění v Registru smluv. Kterákoliv ze stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce šesti měsíců.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu zástupci smluvních stran a účinnosti dnem vložení do Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění v registru smluv provede objednatel. Pro účely uveřejňování smluvní strany prohlašují, že žádnou část této smlouvy ani metadata k ní se vážící nepovažují za své obchodní tajemství bránící jejím uveřejnění či poskytnutí. Ujednání dle tohoto odstavce se vztahují i na všechny případné dodatky k této smlouvě.
3. Veškeré právní vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto smlouvou se řídí českým právem, zejm. občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany se dohodly, že pro hlášení závad a související komunikaci budou používat následující kontakty:

Zhotovitel:

Nahlašování požadavků a poruch na emailový kontakt z registrovaných adres zadavatele (viz objednatel):

[REDACTED]
(Podrobný návod je uvedený v příloze č. 1 této servisní smlouvy)

Dále je také možno využít:

hotline [REDACTED] po-pá 8-17 hod
datová schránka (neslouží ke hlášení požadavků/poruch)
ID: [REDACTED]

Objednatel:

- [REDACTED]
5. Práva a závazky vyplývající z této smlouvy přecházejí i na právní nástupce smluvních stran.
 6. Veškeré změny smlouvy lze provádět pouze formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami. Jiné zápisy, protokoly, oznámení apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
 7. Tato smlouva byla vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva a zhotovitel obdrží jeden stejnopis.
 8. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu před jejím podpisem přečetly, řádně projednaly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne: 26-05-2021

Za objednatele:

[REDACTED]

Za zhotovitele:

[REDACTED]

[REDACTED]