

Servisní smlouva

uzavřená v souladu s ustanovením §2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku v platném znění)

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel:

statutární město Brno
Zastoupené: Bc. Romanem Onderkou, MBA, primátorem
Se sídlem: Dominikánské náměstí 1
601 67 Brno
IČ: 44992785
DIČ: CZ44992785
Bankovní spojení: The Royal Bank of Scotland plc, organizační složka
Hilleho 6, 602 00 Brno
Číslo účtu: 7510006658/5400

Ve věcech technických
je oprávněn jednat:

Ing. Jaromír Emmer, vedoucí OMI MMB

Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D., 1. náměstek primátora

Číslo smlouvy:

5314143232

Poskytovatel:

RedWeb s.r.o.
Zastoupená: Ing. Petrem Okurkem, jednatelem
Se sídlem: Kozí 8
602 00 Brno
IČ: 27709841
DIČ: CZ27709841
Společnost zapsaná v OR vedeném u KS v Brně, oddíl C, vložka 53700
Bankovní spojení: GE Money Bank
Číslo účtu: 180944462/0600

Ve věcech technických a smluvních je

oprávněn jednat:

Ing. Petr Okurek

Číslo smlouvy:

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 vymáhání pohledávek Daway.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby 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. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle Přílohy č. 1 *Rozsah služeb* v termínech dle Přílohy č. 2 *Poskytování služeb a platební milníky*, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu §2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), nebo autorského díla ve smyslu §2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona).
- 2.4. Veškerá plnění dle této smlouvy poskytuje Poskytovatel na základě písemné výzvy Objednatele nebo bez výzvy, obojí definované v Příloze č. 1 Rozsah služeb a s náležitostmi dle Přílohy č. 3 *Písemná výzva*.

Článek 3

Termín, rozsah a místo plnění

- 3.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Objednatel bude čerpat kapacity Poskytovatele pro poskytování služeb uvedených ve Smlouvě v člověkohodinách, podle potřeby Objednatele, na základě požadavků evidovaných v helpdesku CA Objednatele.
- 3.2. Čerpání služeb a rozsah odebíraných kapacit Poskytovatele v člověkohodinách bude stanoven na základě vzájemné dohody smluvních stran tak, že po dobu platnosti Smlouvy bude objem poskytnutých služeb při plnění předmětu Smlouvy činit maximálně 200 člověkohodin za jeden rok.
- 3.3. Dodaná kapacita služeb bude Objednateli fakturována po provedení práce dle Článku 5 této Smlouvy. Délka času poskytovaných služeb dle článku 2 a článku 3 této smlouvy se zaokrouhluje po půlhodinách nahoru.
- 3.4. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho vlastnictví, v níž sídlí Magistrát města Brna, ve městě Brně.
- 3.5. Služby, které lze řešit vzdáleně, budou po dohodě s Objednatelem poskytnuty v sídle Poskytovatele.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za jednu člověkohodinu za služby poskytované dle článku 2 a článku 3 této Smlouvy činí:

Cena bez DPH:	1200,- Kč
DPH (21%):	252,- Kč
Cena včetně DPH:	1452,- Kč

- 4.2. Cena bez DPH dle odst. 4.1. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou za člověkohodinu kapacity Poskytovatele po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 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.

Článek 5

Platební podmínky

- 5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (zákona o dani z přidané hodnoty), samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele s přiloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví buď do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto, nebo vystaví daňový doklad na práce odvedené za období několika měsíců do 20. dne kalendářního měsíce následujícího po období, v němž bylo plnění poskytnuto.
- 5.3. 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.
- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy v pracovních dnech pondělí až čtvrtek od 9 do 15 hod a v pátek od 9 do 14 hod.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami.
- 6.3. Poskytovatel je povinen 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.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí plnění bude probíhat po provedení práce a je splněno vytisknutím sestavy akceptovaných požadavků a požadavků akceptovaných s výhradou evidovaných v helpdesku CA Objednatele.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v helpdesku CA Objednatele v těchto krocích:
 - 7.2.1. Předání plnění Poskytovatelem je Poskytovatelem zaznamenáno v helpdesku CA Objednatele.
 - 7.2.2. Objednatel případně potvrdí v helpdesku CA Objednatele převzetí plnění bez výhrad (akceptace), či převzetí plnění s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí plnění (neakceptace).
 - 7.2.3. Při převzetí plnění s výhradami je Objednatel povinen uvést v helpdesku CA Objednatele seznam výhrad bránících převzetí a případnou výši sankce, kterou formou slevy podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
 - 7.2.4. Při nepřevzetí plnění je Objednatel povinen uvést do helpdesku CA Objednatele seznam nedostatků bránících převzetí.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhovanou změnu přijmout. Poskytovatel za podmínek uvedených v článku 8, odst. 8.7. se zavazuje provést změny požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou legislativy.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb.
- 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
- 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
- 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
- 8.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován Zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách. V případě, že nebude dosaženo oboustranné dohody, zůstávají práva a povinnosti Poskytovatele i Objednatele dle této smlouvy nedotčena.
- 8.8. Nevylučuje-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.

Článek 9

Odpovědnost za vady, sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost plnění předmětu Smlouvy v rozsahu dle Přílohy č. 1 *Rozsah služeb*. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb u díla předaného objednateli dle článku 7. této Smlouvy, poskytne Objednateli na vyžádání za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 0,05 % z částky, za kterou byl parametr řešen, maximálně však 30 % z částky, za kterou byl parametr řešen.
- 9.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
- 9.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 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 1 měsíc 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 §504 občanského zákoníku, a o kterých se dozví

v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, 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. Statutární město Brno je při nakládání s veřejnými prostředky povinno dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., 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 čtyřech vyhotoveních, každý s platností originálu, z nichž obdrží každá ze smluvních stran po dvou vyhotoveních.
- 10.14. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 Rozsah služeb
 - Příloha č. 2 Poskytování služeb a platební milníky
 - Příloha č. 3 Písemná výzva
- 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.

Doložka:

Tato smlouva byla schválena Radou města Brna na schůzi R6/145 dne 6. 8. 2014.

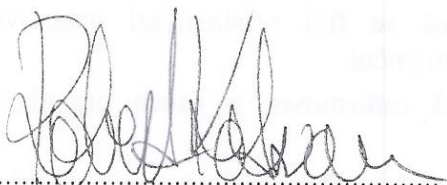
V Brně dne

V Brně dne

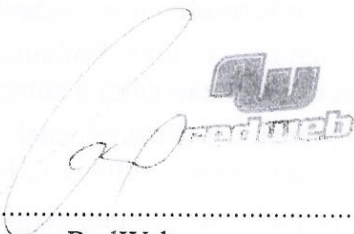
Za Objednatele:

27 -08- 2014

Za Poskytovatele:



za statutární město Brno
1. náměstek primátora
Mgr. Ing. Robert Kotzian, Ph.D.



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

RedWeb s.r.o.
Kozl 8
602 00 Brno
IČ: 27709841



Příloha č. 1

Rozsah služeb

Služby poskytované bez výzvy:

1. Hotline a metodická pomoc

Poskytování telefonických konzultací k funkcím programu oprávněným pracovníkům a správcům Objednatele. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 Smlouvy.

Služby poskytované na základě písemné výzvy Objednatele:

2. Incident Management

Zajištění co nejrychlejšího obnovení dodávky služby a minimalizaci důsledků výpadků služeb na činnost Objednatele podle sjednaných SLA parametrů.

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 Smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 Smlouvy.

3. Problem Management

Zjišťování původních příčin incidentů, zajištění oprav příčin chyb v Systému či spolupráce při odstranění problémů při komunikaci s externími systémy a také provádí i proaktivní prevenci problémů (profylaxi systému).

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 Smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 Smlouvy.

4. Release Management

Drobné změny systému Daway, které zásadním způsobem nemění funkčnost služby. Distribuce a nasazení změny do Systému Objednatele.

Pro nasazené změny se poskytuje záruka za jakost a to po dobu 12 měsíců od nasazení změny do Systému Objednatele. Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 Smlouvy. Služba je poskytována vzdáleně dle článku 3.6 Smlouvy.

5. Školení uživatelů a správce systému

Na tuto službu se nevztahuje záruka dle článku 9 Smlouvy. Služba je poskytována v Brně.

Předmětem služeb není zejména:

- Rozsáhlejší vývojové práce, které vedou k novým funkcím.
- Analýzy nutné k rozsáhlejším vývojovým pracem.

Příloha č. 2

Poskytování služeb a platební milníky

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby (SLA parametry) takto:

- Hotline a metodickou pomoc uživatelům v pracovní dny v době od 8 hod do 16 hod na telefonním čísle nebo číslech, které bude sděleno Objednateli před zahájením plnění služby.
- Nastoupit k řešení situace vzniklé přerušením provozu služby Incident Management do 8 hod pracovních hodin Poskytovatele od jejího nahlášení písemnou výzvou. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou stanoveny od 8 do 16 hodin v pracovních dnech. V pracovních dnech je zásahová doba definována v době od 8 hod do 16 hod, pokud se problém vyskytne v pátek po 16h, zásahová doba začíná běžet až od 8 hod v pondělí. Závazná doba obnovení provozu Systému při chybě, která způsobí nefunkčnost Systému je stanovena na 72 pracovních hodin Poskytovatele od okamžiku nastoupení k řešení. Do času k nastoupení na řešení či obnovení provozu se nezapočítává čas, kdy se čeká na Objednatele, který zajišťuje opravu hw či virtuálního stroje, na kterém je Daway Objednatelem provozován a stejně tak se do času nepočítá nedostupnost databáze Objednatele, kterou Poskytovatel nemá ve správě a administraci a je pro chod Daway nezbytně nutná.

U požadavků Incident Managementu, které nezpůsobí přerušení provozu, a u požadavků na Problem Management a Release Management bude doba provedení či obnovení funkcionality stanovena dohodou mezi pověřenými pracovníky Objednatele a Poskytovatele. Nedohodnou-li se, tak je doba provedení stanovena uprostřed mezi termíny navrhovanými oběma stranami.

Příloha č. 3

Písemná výzva

Písemná výzva má tyto náležitosti:

- jméno odpovědné osoby, která výzvu podává,
- typ služby, ke které se výzva týká (Incident Management, Problem Management, Release Management, Školení),
- popis požadavku, problému, příp. poruchy,
- jméno, datum a čas nahlášení incidentu,
- jméno, datum a čas přijetí výzvy,
- popis řešení Poskytovatelem, vyjádření zpracovatele výzvy k návrhu řešení
- časový odhad prací Poskytovatele
- akceptace Objednatele s řešením navrženým Poskytovatelem a stanovení doby provedení.

Písemná výzva, požadavky na služby a následná komunikace mezi Poskytovatelem a Objednatelem bude probíhat prostřednictvím CA Service Desku uživatele. Objednatel umožní Poskytovateli přístup k CA Service Desku (kontaktním osobám Poskytovatele), včetně možnosti generování příslušného „Výkazu o poskytnutých službách“. Výsledek těchto protokolů a výkazů bude podkladem pro vyhodnocení a následné jednání o možné úpravě poskytovaných služeb a jejich parametrů pro další období.

