



Servisní smlouva

Číslo 0005/0/OIN/23

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel	Městská část Praha 5
Sídlo	náměstí 14. října 1381/4 Praha 5
IČ/DIČ	00063631 / CZ00063631
Zastoupená:	Mgr. Jaroslavem Pašmikem, MBA, starostou

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné,

Poskytovatel	BSS Praha s.r.o.
Sídlo	V Holešovičkách 1451/20, 180 00 Praha 8
IČ/DIČ	28207611 / CZ28207611
Bankovní spojení	[REDACTED]
Zastoupený:	Petrem Silovským, jednatelem společnosti

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé,

Číslo smlouvy Objednatele	0005/0/OIN/23
Název díla	Servis vyvolávacího systému na Úřadě MČ Praha 5 (dále dílo)

Preambule

Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel bude poskytovat průběžnou údržbu a servisní služby pro zabezpečení provozu Vyvolávacího systému Q-net MČ Praha 5, skládajícího se z technických (hardware) a programových (software) částí. Vzhledem k povaze a charakteru Vyvolávacího systému Q-net je pro jeho bezproblémový provoz nevyhnutelná průběžná údržba a v případě poruchy kterékoliv části i servis díla. Objednatel se zavazuje k maximální možné součinnosti s Poskytovatelem k naplnění plného znění této servisní smlouvy.

I. Předmět servisní smlouvy

1. Předmět této servisní smlouvy o dílo zavazuje Poskytovatele provádět pro Objednatele technickou kontrolu, údržbu, opravy a servis všech součástí zařízení systému Q-net v plném rozsahu fyzické instalace v budově úřadu MČ Praha 5, počínaje dnem účinnosti této smlouvy. Jmenovitě:

a) Průběžná údržba software systému Q-net obsahuje:

Vzdálenou údržbu softwaru Q-net serveru prostřednictvím vzdáleného připojení VPN.

Vzdálenou údržbu software řídicích jednotek Q-net a PC pro LCD obrazovky, prostřednictvím vzdáleného připojení VPN.

Poskytovatel bude poskytovat telefonickou podporu, popřípadě emailovou podporu pro pracovníky Objednatele (uživatelé systému) v rámci měsíčního paušálu v pracovní době Poskytovatele. Telefonní a emailové kontakty jsou uvedeny v článku VII. této servisní smlouvy.

Vše výše uvedené bude hrazeno podle přílohy č. 1 k této smlouvě s názvem „Nabídková cena“, a to podle položky č. 1 „HW/SW Servisní dohled“.

Aktualizaci systémového prostředí (operačního systému a všech částí systému Q-net) ve smyslu průběžně vydávaných aktualizovaných balíčků software – bude hrazeno podle položky č. 3 přílohy č. 1 k této smlouvě „Poplatek za Update/Upgrade SW“. Smluvní strany dále pro vyloučení všech pochybností sjednávají, že pokud tato smlouva v některém kalendářním roce nebude trvat celý kalendářní rok, bude „Poplatek za Update/Upgrade SW“, který je sjednán jako „roční“, v tomto kalendářním roce poměrně zkrácen, a to v závislosti na počtu měsíců, kdy smlouva v příslušném kalendářním roce trvala.

b) Profylaktická kontrola systému Q-net:

Správná funkcionální a životnost systému Q-net je určena způsobem zacházení se systémem a předcházení jeho poškození. Pro dodržení níže specifikovaných lhůt na opravu, servis a záruky je nutné udržovat jednotlivé součásti vyvolávacího systému Q-net v patřičném technickém stavu, čehož lze dosáhnout jedině pravidelnou údržbou v rámci profylaktické kontroly (kontrol). Výrobce i Poskytovatel proto doporučují provádět profylaktickou kontrolu celého systému a všech jeho součástí nejméně 1x ročně při zvažovaném zatížení instalovaných systémů, přičemž smluvní strany sjednaly, že profylaktická kontrola se bude realizovat minimálně 2 x ročně, a to na základě písemné dohody Objednatele a Poskytovatele.

Profylaktická kontrola vyvolávacího systému Q-net obsahuje zejména: vyčištění, seřízení, otestování, revize, oprava či výměna jednotlivých komponent systému atd.. U mimozáručních úkonů bude vyměněný vadný komponent účtován způsobem sjednaným v článku I. odst. 1 písm. d) této smlouvy.

Profylaktická kontrola systému Q-net:

Lístkový automat (TD):

Kontrola podavače lístků

Kontrola kvality tisku

Odstranění prachu a nečistot z vnitřku tiskárny

Kontrola mechanických částí tiskárny a jejího uložení

Vyčištění podavače

Výměna tiskové hlavy, pokud tiskárna vykazuje poruchu

Výměna nože, pokud nůž správně nefunguje

Seřízení tisku (přítlak hlavy apod.)

Vyčištění dotykové obrazovky lístkového automatu speciálním prostředkem

Celkové očištění TD

Kontrola počítačů TD

Zobrazovací panely (displeje):

Vyčištění všech zobrazovacích displejů Q-net, včetně řídicích PC

Test displejů a jejich nastavení, pokud je nutné pozměnit

Kontrola kabeláže

Ostatní prvky systému Q-net:

Kontrola kabelů elektrických a datových rozvodů

Kontrola rozhraní a konektorů

Kontrola gongů

Kontrola distributorů

Kontrola jednotky SD20

Kontrola čítačů (přepážkových displejů) a jejich vyčištění speciálním přípravkem

Kontrola napájecího zdroje (měření jeho elektrických parametrů, pokud je nutné provést)

Profylaktická kontrola bude hrazena podle položky č. 2 „Profylaktická kontrola“ přílohy č. 1 této smlouvy, a to po skončení každého kalendářního roku trvání smlouvy v částce odpovídající dle přílohy č. 1 této smlouvy na jeden rok (12 x nabídková cena za 1 měsíc). Pokud ale bude v daném kalendářním roce trvání této smlouvy provedena jen jedna profylaktická kontrola, bude hrazena v tomto roce jen polovina sjednané částky za roční účtované období. Pokud nebude v daném kalendářním roce trvání smlouvy realizována ani jedna profylaktická kontrola, nebude účtováno nic.

c) Rozšíření systému Q-net na žádost Objednatele

Poskytovatel bude provádět nad rámec servisních oprav rozšíření systému o nové prvky, programování logických funkcí systému a funkčního matrixu, dodatečná školení atd. na písemnou žádost a objednávku Objednatele. Cena rozšíření se bude řídit dle nabídky Poskytovatele a bude účtována podle položky č. 4 „Práce technika vč. nákladů na dopravu“ přílohy č. 1 této smlouvy.

d) Servis hardwarových zařízení a součástí systému Q-net a servis software:

Smluvní strany pro vyloučení všech pochybností sjednávají, že po celou dobu trvání této smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit bezchybné fungování software Vyvolávacího servisu Q-net, přičemž za tuto jeho činnost je honorován podle položky č. 1 „HW/SW Servisní dohled“ přílohy č. 1 k této smlouvě. Poskytovatel se zavazuje odstranit nahlášenou vadu software do 24 hodin od nahlášení. Objednatel je povinen ohlásit závadu systému Q-net vždy písemnou formou elektronickou poštou kontaktní osobě Poskytovatele uvedené v článku VII této servisní smlouvy.

O každém servisním úkonu, jak ve vztahu k software, tak i ve vztahu k hardware bude proveden zápis se všemi náležitostmi, který se obě strany zavazují podepsat. Zápis bude vyhotoven ve dvou kopiích a bude sloužit pro evidenci.

Smluvní strany pro vyloučení všech pochybností sjednávají, že po celou dobu trvání této smlouvy, je Poskytovatel povinen zajistit bezchybné fungování hardware Vyvolávacího servisu Q-net, přičemž za tuto jeho činnost je honorován podle položky č. 1 „HW/SW Servisní dohled“ přílohy č. 1 k této smlouvě. Poskytovatel má nárok na úhradu ceny materiálu použitého k opravě.

Objednatel je povinen ohlásit závadu hardware Vyvolávacího systému Q-net vždy písemnou formou elektronickou poštou kontaktní osobě Poskytovatele uvedené v článku VII této servisní smlouvy.

Způsob provedení opravy Poskytovatelem je servisní zásah v místě poruchy opravou anebo dočasnou náhradou porouchaného zařízení za jiné zařízení obdobných vlastností, k zajištění provozu systému Q-net. Oprava nebo instalace záporných komponentů bude provedena do 48 hodin od nahlášení poruchy zařízení. Montáž opraveného nebo nového prvku systému Q-net pak bude provedena do 30 dnů od řádného nahlášení poruchy.

Seznam servisovaných míst a prvků systému Q-net je součástí přílohy č. 2 „Seznam servisních míst a prvků“ této servisní smlouvy.

V případě, že údržba či oprava zařízení je nerealizovatelná nebo neekonomická, provede Poskytovatel s předchozím souhlasem Objednatele výměnu zařízení za nové, přičemž cena za toto nové zařízení se bude řídit k datu výměny aktuálním a platným ceníkem zařízení Q-net a náhradních dílů Q-net.

Poskytovatel poskytuje záruku na vyměněný nebo opravený komponent v trvání 24 měsíců.

Smluvní strany dále úpravu tohoto článku I. odst. 1 písm. d) této smlouvy ještě doplňují, když sjednávají lhůty pro odstranění závad software a hardware odlišně pro případ, kdy systém není plně funkční a nebo jen částečně funkční, a to v článku II. písm. e) této smlouvy.

2. Předmět smlouvy zavazuje Objednatele k součinnosti a protiplnění Poskytovateli, jmenovitě:

- a) Objednatel zajistí, aby Poskytovatel vždy v co nejkratší době obdržel nezbytné informace potřebné k zajištění činnosti dle článku I.1. této servisní smlouvy písemnou formou (jako jsou například: podrobný popis nastalé situace, kontaktní osoby, časový režim opravy, přístupnost místa, termín vyhrazený mimo otevírací hodiny úřadu, možné překážky pro výkon činnosti a podobně) a zároveň zajistí maximální součinnost pověřených pracovníků, techniků a také volný přístup k fyzickému umístění všech součástí systému Q-net v objektu úřadu MČ Praha 5 tak, aby Poskytovatel mohl bezodkladně provést úkony vedoucí k naplnění všech bodů vyplývajících z článku I.1. této servisní smlouvy.
- b) V případě urgentních zásahů se Objednatel zavazuje, poskytnout maximální možnou součinnost a přístup do budovy úřadu MČ Praha 5 i mimo pracovní dobu úřadu, a to i v nočních hodinách anebo ve dnech, kdy nejsou systémy v provozu (víkendy), bude-li to nezbytně nutné k provedení řádné nápravy nahlášené poruchy. Výstupem bude rovněž i zápis podepsaný oběma stranami a doba opravení začne plynout od následujícího pracovního dne.

- c) Objednatel zajistí Poskytovateli potřebný přístup do vnitřní struktury systému Q-net pomocí vzdáleného připojení VPN a taktéž je povinen jej uvědomit o případném zásahu do systému, který by znemožnil vzdálený dozor systému Q-net, jmenovitě například změnu přihlašovacích údajů, hesel, přístupových adres na server a podobně.
- d) Objednatel se zavazuje, že převezme řádně a včasné provedené plnění ze strany Poskytovatele dle článku II.d). této servisní smlouvy.
- e) Objednatel se zavazuje, že za řádně provedená plnění dle této smlouvy zaplatí včas Poskytovateli cenu ve výši, která vyplývá z ujednání, sepsaném v této servisní smlouvě nebo jejích dodatcích.
- f) Automatické aktualizace na všech zařízeních CVS budou povoleny pouze v servisní době (úterý a čtvrtek v době od 16 – 19 hodin). Bude-li nutná asistence technika ze strany Objednatele, je Objednatel povinen tohoto technika na předběžnou písemnou výzvu Poskytovatele zajistit.
- g) Všechny změny v nastavení a konfiguraci CVS (změny v konfiguraci a nastavení systému Q-net, zavádění nových funkcionalit Q-net a plánovaná aktualizace Q-net na všech zařízeních CVS) budou realizovány se souhlasem MČP5 a ve vzájemně odsouhlaseném termínu.
- h) Veškerá komunikace (písemná a telefonická) bude probíhat pouze mezi pracovníky Objednatele a Poskytovatele) a to v českém jazyce.

II.

Doba a předání plnění jednotlivých bodů servisní smlouvy

- a) Poskytovatel dříve se zavazuje provádět periodickou údržbu a vzdálenou kontrolu systému Q-net a všech jeho hardwarových a softwarových součástí a servisní zákroky dle článku I.1. této servisní smlouvy. V případě profylaktické kontroly pak v termínech sjednaných s Objednatelem písemně poštou anebo elektronickou korespondencí alespoň 7 dní předem.
- b) Poskytovatel dodá služby nebo součásti systému dle článku I. odst. 1.písm. c) této servisní smlouvy v termínu vzájemně písemně sjednaném a odsouhlaseném.
- c) Poskytovateli je umožněno vzdáleně přistupovat do systému Q-net pomocí vzdáleného připojení VPN nebo připojením do vnitřní sítě v místě fyzické instalace součástí systému Q-net, aby se v případě nutnosti zásahu zkrátila doba opravy nebo implementace nových prvků systému.
- d) O způsobu provedení díla (servisním zásahem, implementací objednané služby nebo nového prvku systému a podobně) a jeho převzetí Objednavatelem bude sepsána servisní zpráva (předávací protokol), která bude podepsána oběma smluvními stranami. Přílohou servisní zprávy budou faktury a případné dodací listy. Poskytovatel na vlastní náklady přiloží k servisní zprávě všechny nutné atesty předepsané příslušnými předpisy a normami.
- e) Odstranění nahlášených závad na CVS:
 - V případě, že systém není funkční pro dané pracoviště, bude závada odstraněna do 48 hodin pro HW a do 24 hodin pro SW.
 - V případě, že systém je funkční pro dané pracoviště (tj. nefunguje jen některá funkcionalita systému), bude závada odstraněna do 96 hodin pro HW a do 72 hodin pro SW.

III. Platební podmínky a cena za dílo

- a) Objednatel se zavazuje zaplatit za řádně a včas provedené dílo dohodnutou smluvní cenu, která byla stanovena podle příslušného zákona o cenách v platném znění v době podpisu smlouvy.
- b) Smluvní strany se dohodly, že za činnosti poskytované v předmětu servisní smlouvy bude Objednatel hradit Poskytovateli plnění sjednaná v příloze č.1 této servisní smlouvy. Plnění za „HW/SW Servisní dohled“ bude hrazeno měsíčně dozadu. Plnění za „Profylaktickou kontrolu“ a „Poplatek za Update/Upgrade SW“ bude hrazeno po skončení příslušného kalendářního roku. „Práce technika vč. nákladů za dopravu“ budou hrazeny měsíčně oproti vyúčtování schválenému Objednatelům.
- c) Splatnost faktur je sjednána ve lhůtě 14 dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Faktury budou hrazeny převodem na účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví této smlouvy. Závazek Objednatel se považuje za splněný poukázáním dané částky na účet Poskytovatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje vystavit a odeslat originál s jednou kopií faktury včetně příloh Objednateli. Poskytovatel je povinen uvést na faktuře vždy číslo servisní smlouvy, případně číslo příslušného dodatku servisní smlouvy. V opačném případě nebude faktura proplacena a bude vrácena Poskytovateli. Faktura rovněž musí obsahovat správné a kompletní platební údaje a správné a úplné cenové údaje. V opačném případě není Objednatel povinen fakturu proplatit, dokud nebude sjednána náprava ze strany Poskytovatele. Faktura vždy musí obsahovat všechny zákonitosti dle zákona o účetnictví a zákona o DPH.

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 Poskytovatele a Objednatel
- cenu vynaložených nákladů a samostatně uvedenou sazbu DPH
- celkovou fakturovanou částku
- razítko Poskytovatele
- podpis osoby oprávněné podepisovat za Poskytovatele faktury

IV. Další ujednání

- a) V případě výměny zařízení v rámci oprav systému Q-net vrátí Poskytovatel vyměněné zařízení Objednateli. Nepoužitelná zařízení po odpisu na MČP5 Poskytovatel ekologicky zlikviduje.

V. Sankce a sankční ujednání

- a) Nedodrží-li Poskytovatel některý ze sjednaných termínů dle článku II. této servisní smlouvy, zavazuje se uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení. Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení této smlouvy Poskytovatelem vyplývat nárok, tj. i v případě kumulace smluvních pokut. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke které se smluvní pokuta vztahuje. Smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel vedle škody, která Objednateli vznikne v důsledku porušení závazku Poskytovatele dle této smlouvy.
- b) Smluvní strany mají v případě závažného porušení smluvních podmínek a povinností druhou smluvní stranou právo odstoupit od této servisní smlouvy. Závažným porušením smluvních podmínek a povinností se rozumí zejména prodlení v plnění závazku kteroukoli ze smluvních stran delší než 30 dnů.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel:

- a) se zavazuje provádět plnění, jež jsou předmětem této servisní smlouvy řádně a v termínu a s náležitou odbornou péčí a způsobilostí.
- b) se zavazuje postupovat při provádění díla v souladu s obecně závaznými právními předpisy, normami, touto smlouvou a pokyny Objednatele.
- c) odpovídá za škody způsobené při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní a je povinen Objednateli nebo třetím stranám tyto škody v plném rozsahu nahradit.

2. Objednatel:

- a) se zavazuje zaplatit Poskytovateli ceny sjednané v této servisní smlouvě.
- b) se zavazuje zajistit pro Poskytovatele na jeho žádost zpřístupnění zařízení systému Q-net a prostor, kde jsou tato zařízení fyzicky nainstalována v rozsahu nezbytném pro realizaci smlouvy.
- c) se zavazuje v rozsahu nezbytně nutném zajistit pro jeho pracovníky pracovní zázemí, oprávnění ke vstupu do budovy a parkovací místo pro služební vozidlo a v případě

potřeby taky uzamykatelný prostor pro uskladnění materiálu a nářadí či nástrojů nutných k práci.

VII.

Přechodná a závěrečná ustanovení

- a) Veškeré právní vztahy mezi smluvními stranami neupravené touto servisní smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména občanským zákoníkem.
- b) Tato smlouva nabývá platnosti podpisem smluvních stran a účinnosti zveřejněním v registru smluv.
- c) Tato servisní smlouva je uzavřena na dobu neurčitou a je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá ze Smluvních stran připojí své elektronické podpisy.
- d) Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je nezbytné její uveřejnění v Registru smluv podle § 5 odst. 2) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, a to bezodkladně nejpozději však ve lhůtě do 30 dnů ode dne podpisu smlouvy poslední smluvní stranou, které provede Městská část Praha 5. Smluvní strany berou na vědomí, že uveřejnění osobních údajů ve smlouvě uveřejněné v Registru smluv podle věty první se děje v souladu s tímto zákonem a s čl. 6 odst. 1) písm. c) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti obsažené ve smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- e) Smluvní strany sjednávají, že tuto smlouvu lze vypovědět výpovědí bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta se sjednává v trvání 3 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- f) Změny a doplňky této servisní smlouvy je možno přijímat jen po vzájemné dohodě smluvních stran a to formou písemného dodatku k této servisní smlouvě.
- g) Tímto se ve smyslu ustanovení § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, potvrzuje, že byly splněny podmínky pro platnost právního jednání Městské části Praha 5, a to usnesením RMČ č. 27/752/2023 ze dne 10. 07. 2023.
- h) Zástupce Poskytovatele:

Pro věci smluvní: Jan Silovský, e-mail: [REDACTED]

Objednávky, fakturace: Martin Mudra, e-mail: [REDACTED]

Pro věci smluvní, objednávky, fakturace, servis a Help Desk (technická podpora, nahlašování událostí a podobně). Zástupce poskytovatele je k dispozici v pracovní době 8:00 – 16:30 v pracovních dnech.

Nahlašování událostí, poruch a technická podpora prostřednictvím ticketového systému poskytovatele: <https://bsspraha.freshdesk.com>

i) Zástupce Objednatele:

Bc. Josef Listík
Josef.listik@praha5.cz

Jaroslav Slaviček
Jaroslav.slavicek@praha5.cz

j) Nedílnou součástí servisní smlouvy je:

- příloha č. 1 – Nabídková cena
- příloha č. 2 – Seznam servisních míst a prvků

k) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu pozorně přečetly, se smlouvou souhlasí a na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne:2023

Za objednatele:

**Radek
Janoušek** Digitálně podepsal
Radek Janoušek
Datum: 2023.07.14
10:29:26 +02'00'

.....
Mgr. Jaroslav Pašmik, MBA,
starosta

Za Poskytovatele:

**Petr
Silovský** Digitálně podepsal
Petr Silovský
Datum: 2023.07.12
14:43:52 +02'00'

.....
Petr Silovský
jednatel společnosti