**SMLOUVA O SERVISNÍ PODPOŘE**

**pro Parkovací objekt Sosna**

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“) mezi těmito smluvními stranami:

**1. statutární město Třinec**

adresa: Jablunkovská 160, Třinec, PSČ: 739 61

zastoupeno: **RNDr. Věra PALKOVSKÁ**, primátorka

oprávněn jednat ve věcech smluvních: RNDr. Věra Palkovská, primátorka

oprávněn jednat ve věcech technických: Ing. Miriam Hronovská, vedoucí odboru dopravy Leszek Gryga, referent odboru dopravy

oprávněn jednat ve věcech reklamací: Ing. Miriam Hronovská, vedoucí odboru dopravy IČO: 00297313

DIČ: CZ00297313

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

č.účtu: 1621-781/0100

jako objednatel na straně jedné (dále jen „**objednatel**“)

a

**2.** **………………………………………….**

sídlem: ……………………………

zastoupena: …………………………….

oprávněn jednat ve věcech smluvních:

oprávněn jednat ve věcech technických:

oprávněn jednat ve věcech reklamací:

IČO: ……………………………

DIČ: ……………………..

e-mail: …………………………..

bankovní spojení: ………………………………

č. účtu: ……………………………

jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „**poskytovatel**“),

(společně dále jen „**smluvní strany**“).

Tato servisní smlouva se mezi výše uvedenými smluvními stranami uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení zadávaného formou užšího podlimitního řízení dle § 54 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) a v souladu s platnými právními předpisy pro veřejnou zakázku s názvem: **„Parkovací objekt Sosna“.**

**1. Předmět smlouvy**

1.1. Poskytovatel se za podmínek a v termínech stanovených touto smlouvou zavazuje poskytovat servisní podporu systému pro řízené parkování v Parkovacím objektu Sosna (dále jen POS) včetně řešení incidentů a jejich průkazné evidence, dále servisní podporu pro elektronické požární signalizace EPS a kamerový systém.

1.2. Součástí poskytování servisní podpory jsou služby:

- pravidelných revizí dodaných zařízení

- zákonem požadovaných zkoušek (EPS), včetně poskytnutí součinnosti s kontrolním orgánem (HZS)

- pravidelných revizí elektroinstalací a hromosvodu

- evidence a záznamů o pravidelně prováděných kontrolách dodaných zařízení – „Servisní knihy“

1.3. Objednatel se touto smlouvou zavazuje vyvinout součinnost nejméně v rozsahu stanoveném touto smlouvou a dále se zavazuje zaplatit poskytovateli dohodnutou odměnu (cenu).

**2. Rozsah předmětu plnění a místo plnění**

2.1. Poskytování údržby SW podpory

2.2 Základní podpora POS zahrnující službu řešení incidentů včetně jejich průkazné evidence

2.3 Místem plnění je statutární město Třinec – Parkovací objekt Sosna, sídliště Sosna, k.ú. Dolní Líštná, parc. č. 561/5, 561/6, 561/8.

**3. Popis funkcionalit a technických vlastností POS**

Poskytovatel se na základě této smlouvy (za podmínek a v termínech smlouvou sjednaných) zavazuje poskytovat servisní podporu aplikačního řešení informačního systému pro řízené parkování v POS umožňující úhradu, evidenci a kontrolu platnosti krátkodobých a dlouhodobých parkovacích oprávnění na základě evidence a lustrace registrační značky vozidla, který splňuje a obsahuje níže uvedené základní funkcionality a parametry:

3.1. **Správa řídících dat** - evidence parkovacích zón a jejích parametrů v POS

- Správa parkovacích oblastí, rezidentních oblastí a úseků

- Správa ceníků dlouhodobých a krátkodobých parkovacích oprávnění

3.2. **Správa a evidence žadatelů/držitelů dlouhodobých parkovacích oprávnění**

Žadatelé/ držitelé jsou ověřování v základních registrech, pokud bude vazba zprovozněna. Podporován je i režim bez možnosti ověření v základních registrech na základě kontroly předložených dokladů Seznam typů dokumentů:

- Zálohový list - dokument obsahuje údaje potřebné pro provedení úhrady držitelem

- Potvrzení o vydání dlouhodobého parkovacího oprávnění (parkovací karty) - dokument obsahuje potvrzení o vzniku dlouhodobého parkovacího oprávnění (parkovací karty) o Dlouhodobé parkovací oprávnění (parkovací karta)

- Potvrzení o vydání dlouhodobého parkovacího oprávnění (parkovací karty) - dokument, který do jisté míry duplikuje potvrzení o vydání parkovacího oprávnění, obsahuje ale informace o vydání parkovací karty a také poučení o právech a povinnostech držitele parkovací karty.

- Přehled platných dlouhodobých oprávnění - dokument, který je v podstatě sestavou a obsahuje seznam platných dlouhodobých parkovacích oprávnění daného držitele

3.3. **Evidence žádosti o zřízení** dlouhodobého parkovacího oprávnění (parkovacích

karet) v evidenčním rozsahu těchto položek:

- Kategorie dlouhodobého parkovacího oprávnění - výběr z číselníku hodnot (např. rezidentské, vlastnické, seniorské oprávnění atp.)

- Registrační značka vozidla, případně stát registrace vozidla o Pořadí vozidla daného držitele

- Parkovací oblast - výběr z číselníku hodnot (číselník reprezentuje jednotlivé parkovací místa, na které je území POS členěn)

- Počátek platnosti dlouhodobého parkovacího oprávnění

- Doba platnosti dlouhodobého parkovacího oprávnění (např. rok, pololetí, čtvrtletí)

3.4. **Technické vlastnosti elektronického parkovacího systému** **POS**:

- otevírání vrat bude pomocí kamery a načtení SPZ – možnost uzavření nájemní smlouvy na více automobilů – software bude umožňovat zaparkování pouze jednoho automobilu, až po vyjetí z garáže bude moci zaparkovat druhý automobil s jinou SPZ.

- vstup pro pěší do garáží v jednotlivých patrech a na schodiště bude možný pouze na kartu/čip a bude přidělováno s nájemní smlouvou).

- bezpečnostní kamery budou napojeny na kamerový systém města Třince (Městská Policie).

**4. Oprávněné osoby, součinnost, komunikace**

4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby ve věcech technických.

4.1.1. oprávněné osoby objednatele:

Leszek Gryga, referent odboru dopravy, tel: +420 774 749 885

4.1.2. oprávněné osoby poskytovatele

Ing. xxxxxxxxxxxxx, tel: xxx

Ing. xxxxxxxxxxxxx, tel: xxx

Ing. xxxxxxxxxxxxx, tel: xxx

4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.

4.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě a která mají být na základě této Smlouvy učiněna v písemné podobě, musí být druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

4.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy, nebo oprávněné osoby ve věcech technických budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat.

4.5. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.

4.6. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

4.7. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup na místo plnění tak, aby byl Poskytovatel schopen řešit požadavky Objednatele.

**5. Cena**

Cena za poskytování servisní podpory POS za dobu 60 měsíců služeb byla stanovena v souladu s nabídkovou cenou uvedenou v nabídce poskytovatele, která je závazným podkladem pro uzavření této smlouvy a dle výsledku veřejné zakázky s názvem: „**Parkovací objekt Sosna**“ a činí:

Cena služeb za dobu 60 měsíců bez DPH …………………… Kč

K ceně díla bez DPH bude připočtena daň z přidané hodnoty dle platných právních předpisů.

Shora uvedené cena zahrnuje veškeré náklady poskytovatele na servisní podporu díla, zejména:

• materiál, dopravné

• cenu licencí a poplatků

• veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním veřejné zakázky tj. obsahují i náklady na případné rozšíření stávajícího prostředí objednatele (nový hardware, software) – poznámka – tj. v případě, že stávající prostředí objednatele bude nutno rozšířit např. o server, databázový software ev. rozšíření licencí) a další náklady, které poskytovatel vynaloží ke splnění účelu této smlouvy.

Uvedenou cenu služeb není poskytovatel oprávněn bez písemného dodatku smlouvy doplňovat o další poplatky či zvýšení cen.

**6. Fakturace a platba**

6.1. Objednatel neposkytuje zálohy.

6.2. Faktura za servisní podporu bude vystavena poskytovatelem měsíčně, a to vždy nejdříve první kalendářní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty, na částku rovnající je 1/60 ceny uvedené v bodě 5 smlouvy.

6.3. Doba splatnosti daňových dokladů je 30 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.

6.4. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

6.5. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.

6.6. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy. Nebude-li faktura obsahovat požadované náležitosti, případně bude-li neúplná či nesprávná, je objednatel oprávněn ji (resp. její kopii) ve lhůtě splatnosti vrátit k opravě či doplnění.

Ode dne doručení nové faktury běží nová lhůta splatnosti. Úhradou ceny se pro účely této smlouvy rozumí den, kdy byla finanční částka odepsána z účtu objednatele.

6.7. 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 objednatele: fakturace@trinecko.cz

6.8. 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.

6.9. 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 ponížit všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede.

**7. Sankce**

Smluvní pokuta poskytovatele:

7.1. Za prodlení s termínem poskytování servisní podpory dle smlouvy činí 500,- Kč za každou hodinu prodlení u kritických a velkých vad veškerých hodinových termínů uvedených v tabulce vad v bodě č. 8 smlouvy.

7.2. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, uhradí poskytovateli částku ve výši 500,- za každý pracovní den prodlení, pokud se strany nedohodnou jinak.

7.3. Tímto smluvní strany smlouvy pro vztah touto smlouvu založený výslovně sjednávají odchylnou úpravu od ustavení § 2050 Občanského zákoníku.

**8. Servisní podmínky**

Servisní podmínky (tj. servisní podpora POS zahrnující službu řešení incidentů včetně jejich průkazné evidence)

a. Poskytování servisní podpory zahrnující:

i. SW podpora - aktualizace nových verzí POS

ii. Bezplatná služba Hot-line formou telefonické podpory pro zadavatele pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace

iii. Základní podpora POS zahrnující službu řešení incidentů včetně jejich průkazné evidence prostřednictvím služby Helpdesk pro zadavatele

b. Parametry poskytované servisní podpory:

i. SW podpora - Zlepšení a dodatky díla (vydávané poskytovatelem bez žádosti objednatele) budou poskytovány dle dohody poskytovatele a objednatele.

ii. Režim bezplatné služby Hot-line 7x24, tzn. 7 dnů v týdnu 24 hodin denně.

iii. Odstraňování vad díla mimo vad standardního software, který je předmětem implementace dle smlouvy a je dodáván na základě licenční smlouvy v členění do kategorií:

o **Kritické vady (very high)** - jedná se o vady, které znemožňují práci s dílem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup. Termín plnění viz. tabulka vad

o **Velké vady (high)** - jedná se o vady, které omezují práci s dílem nebo jeho

částí, ale lze použít alternativní postup. Termín plnění viz. tabulka vad

o **Ostatní vady** - jedná se o vady, které neohrožují funkčnost díla při provozu

nebo jeho částí. Termín plnění viz. tabulka vad

o zákaznická podpora (Helpdesk) - Zákaznická podpora je poskytována poskytovatelem v pracovní dny. Pracovní den je od 8:00 hod. do 18:00 hod. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Garance** | **Kritické vady** | **Velké vady** | **Ostatní vady** |
| Zahájení prací na odstranění závady | Do 30 min. od nahlášení | Do 30 min. od nahlášení | Do 30 min. od nahlášení |
| Zprovoznění systému  alespoň náhradním  způsobem pro zajištění  jeho základních funkcí | Do 2 h od nahlášení | Do 2 h od nahlášení |  |
| Úplné odstranění závady | Do 24 h od nahlášení pokud se smluvní strany nedohodnou jinak | Do 48h od nahlášení pokud se smluvní strany nedohodnou jinak | Do 96h od nahlášení pokud se smluvní strany nedohodnou jinak |

**9. Odpovědnost za škodu**

9.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.

9.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí.

9.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

**10. Ochrana informací**

Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména

• Informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 z.č. 89/2012)

• Osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR).

**11. Platnost a účinnost smlouvy**

11.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv po předchozím podpisu obou smluvních stran. Zveřejnění smluv zajistí objednatel.

11.2. Smlouva na poskytování servisní podpory POS se uzavírá na dobu určitou a to 60 měsíců.

11.3. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit či vypovědět smlouvu:

11.3.1. Dohodou smluvních stran.

11.3.2. Objednatel má právo kontrolovat provádění služeb. Zjistí-li, že poskytovatel porušuje svou povinnost, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu a prováděl dílo řádným

způsobem. Neučiní-li tak poskytovatel ani v přiměřené době a nezjedná nápravu ani do (7) sedmi dnů od doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení, může objednatel odstoupit od smlouvy, vedl-li by postup poskytovatele nepochybně k podstatnému porušení smlouvy.

11.3.3. Ve vztahu k předmětu plnění jsou smluvní strany oprávněny vypovědět smlouvu i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvním kalendářním dnem po doručení výpovědi.

11.3.4. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po ukončení této smlouvy předat Objednateli veškerou dokumentaci k realizovaným zásahům, výkonům a řešeným incidentům, které se týkají plnění této smlouvy, formou fyzického předání v elektronické i v tištěné podobě. Toto předání bude potvrzeno podpisem předávacího protokolu.

11.3.5 Poskytovatel se dále zavazuje, že po ukončení této smlouvy poskytne na žádost Objednatele nezbytnou součinnost jakékoliv třetí straně, která bude pro Objednatele zajišťovat budoucí plnění stejné či obdobné povaze současného předmětu této smlouvy.

**12. Řešení sporů**

12.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

12.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.

12.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy.

**13. Závěrečná ustanovení**

13.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.

13.2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

13.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.

13.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísni, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují.

V Třinci dne ………………… V …………….. dne ……………………

za objednatele za poskytovatele

…………………………….. ……………………………

RNDr. Věra Palkovská

primátorka