

Smlouva o poskytování služeb

uzavřená podle ustanovení § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

I. Smluvní strany

Objednatel:

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Zastoupen: Mgr. Jaromírem Bischofem – ředitelem Správy logistického zabezpečení
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: ČNB Praha, číslo účtu: 5504881/0710
Příjemce faktur: Policejní prezidium ČR, OMTZ, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5
Kontaktní osoba: plk. Mgr. Petr Malovec, Ph.D.
Tel.: 974 841 426
e-mail: petr.malovec@pcr.cz

(dále jen objednatel) na straně jedné

a

Poskytovatel:

Sídlo:	
Obchodní zastoupení:	
Zastoupen:	
IČO:	
DIČ:	
Bankovní spojení:	

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v , oddíl , vložka

(dále jen poskytovatel) na straně druhé

uzavírají tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“),

na základě a v souladu s výsledky veřejné zakázky s názvem „**Technická podpora čteček cestovních dokladů**“ pro Českou republiku – Ministerstvo vnitra, která byla zveřejněna na adrese pod evidenčním číslem a v jejímž rámci byla nabídka poskytovatele vyhodnocena jako nejvhodnější.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Předmětem této smlouvy je zajištění technické podpory čteček cestovních dokladů v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- 2) Poskytovatel se zavazuje provést plnění v souladu s platnými předpisy a s dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění této smlouvy. Předmět plnění bude realizován řádně a včas bez faktických a právních vad.
- 3) Objednatel se zavazuje zaplatit za plnění sjednanou cenu podle podmínek stanovených touto smlouvou.

III. DODACÍ PODMÍNKY

- 1) Místem plnění jsou inspektoráty cizinecké policie na mezinárodních letištích: Praha Ruzyně, Karlovy Vary, Pardubice, Brno Tuřany, Ostrava Mošnov.
- 2) Předmět smlouvy bude realizován v období od 1. 1. 2017 do 31. 12. 2017 s možností následné opce na období 2018 až 2019.
- 3) Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:
za poskytovatele:
za objednatele:
- 4) Smluvní strany se zavazují poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu smlouvy.
- 5) Poskytovatel bude při plnění předmětu smlouvy postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Celková cena činí [redacted] bez DPH, tj. [redacted] včetně 21% DPH ([redacted] korun českých).
- 2) Celková cena za předmět plnění je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nelze ji překročit. Cenu bude možné měnit pouze v případě změny zákonných sazeb DPH.
- 3) Platba za plnění předmětu smlouvy bude realizována v pravidelných čtvrtletních splátkách bezhotovostním převodem v korunách českých na účet poskytovatele na základě dílčích faktur, které vystaví poskytovatel vždy do 10 kalendářních dnů od vzniku práva fakturovat. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední den čtvrtletí, v němž bylo plnění poskytováno, počínaje dnem podpisu této smlouvy.
- 4) Faktury musí splňovat veškeré požadavky stanovené českými právními předpisy, zejména náležitosti daňového dokladu stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ust. § 435 občanského zákoníku. Kromě těchto náležitostí musí faktury obsahovat označení příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, OMTZ, P.O.BOX 6, PSČ 150 05 Praha 5). Každá faktura musí být vyhotovena ve 2 výtiscích (1 originál + 1 kopie).
- 5) Součástí faktur musí být oboustranně schválené měsíční výkazy práce za dané čtvrtletí.
- 6) Faktura je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli na adresu příjemce faktury uvedenou v odst. 4 s výjimkou faktury za 4. čtvrtletí 2017, která musí být příjemci faktury prokazatelně doručena nejpozději do 25. ledna 2018 a jejíž splatnost je 60 dní. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné

finanční částky z bankovního účtu objednatele uvedeného ve smlouvě ve prospěch bankovního účtu poskytovatele uvedeného ve smlouvě.

- 7) Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti vrátit bez zaplacení poskytovateli fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené smlouvou nebo fakturu, které obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je v takovém případě povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácenou fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti. Nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury objednateli. Faktura se považuje za vrácenou ve lhůtě splatnosti, je-li v této lhůtě odeslána, není nutné, aby byla v téže lhůtě doručena poskytovateli.
- 8) Zálohové platby objednatel neposkytuje.

V. HLÁŠENÍ ZÁVAD

- 1) Poskytovatel garantuje, že každá služba, kterou poskytne v rámci této smlouvy, bude provedena s vynaložením řádné odborné péče, adekvátní znalostí a dovedností.
- 2) Poskytovatel poskytuje na provedené služby a práce záruku po celou dobu platnosti této smlouvy, záruční doba počíná běžet dnem podpisu výkazů práce.
- 3) Vzniklá závada bude oznámena objednatelem poskytovateli telefonicky na telefonní číslo [REDACTED], nebo e-mailem na e-mail [REDACTED].
- 4) Poskytovatel je povinen reagovat na ohlášenou závadu v reakčních dobách uvedených v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

VI. SANKCE

- 1) Poskytovatel je oprávněn požadovat na objednateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý i započatý den prodlení při nedodržení termínu splatnosti faktur řádně vystavených dle čl. 4 této smlouvy.
- 2) Objednatel je oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu za nedodržení reakční doby podle přílohy č. 2 této smlouvy, a to ve výši 0, 5% z celkové ceny předmětu plnění včetně DPH, v případě priority 1 a 2 za každou i započatou hodinu prodlení, v případě priority 3 a 4 za každý i započatý den prodlení.
- 3) Objednatel je oprávněn požadovat na poskytovateli smluvní pokutu za neplnění technické podpory podle přílohy č. 1 této smlouvy, a to ve výši 0, 5 % z celkové ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
- 4) Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě.
- 4) Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jiné smluvní pokuty). Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.

VII. Odstoupení

- 1) Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel bude v prodlení s pracemi na odstranění vady plnění více než 2 pracovní dny ode dne nahlášení vady.

- 2) Objednatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel nebude plnit technickou podporu podle přílohy č. 1 této smlouvy ani po písemném upozornění objednatelem v jím poskytnuté přiměřené lhůtě.
- 3) Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že:
 - a. vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují,
 - b. poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 4) Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dní.
- 5) Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Smluvní strany se zavazují poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu této smlouvy.
- 2) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 3) Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky. Práva a povinnosti neupravené touto smlouvou se řídí zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 4) Případné spory smluvních stran vznikající ze smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešeny před příslušnými obecnými soudy České republiky.
- 5) Jakékoliv změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných číselně označených dodatků ke smlouvě schválených oběma smluvními stranami.
- 6) Poskytovatel bez předchozího výslovného písemného souhlasu objednatele nepostoupí tuto smlouvu či nepřevéde jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na jakoukoliv třetí osobu.
- 7) Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním jeho identifikace a dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny a celého textu smlouvy na profilu objednatele na adrese: http://www.zakazky.mvcr.cz/profile_display_3.html
- 8) Tato smlouva se vyhotovuje ve 4 identických stejnopisech, z nichž objednatel obdrží po jejich podpisu 3 a poskytovatel 1 vyhotovení.
- 9) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

- Příloha č. 1 – Předmět a rozsah plnění veřejné zakázky
- Příloha č. 2 – Reakční doby pro nahlášené závady

V Praze dne:
Za objednatele:

V Praze dne:
Za poskytovatele:

Mgr. Jaromír Bischof

Příloha č. 1 - Předmět a rozsah plnění veřejné zakázky

Předmět zakázky a rozsah poskytované podpory:

Předmětem veřejné zakázky je technická podpora 90 ks celostránkových čteček cestovních dokladů (3M AT9000) a s tím souvisejícím SW pro optickou kontrolu dokladů – AssureID. Výrobce tohoto expertního SW, společnost AssureTEC nyní Acuant.

Předmětem technické podpory je:

1. 90 ks celostránkových čteček
2. 90 ks expertního systému pro optickou kontrolu dokladu (AssureID)
3. aktualizace manuálu pro druhou kontrolní linii (AssureID)
4. Helpdesk 24/7
5. výměna 20ks skel na čtečkách během 12měsíců
6. kontrolu čteček s odstupem 6měsíců

Poskytování technické podpory

➤ **Aktualizace databáze vzoru cestovních dokladů optického expertního systému**

Aktualizace databáze pro AssureID na první linii bude zadavateli prokazatelně předána vhodnou formou (např. email, CD, paměťové medium), tak aby mohla být správcem systému KODOX aktualizována. Aktualizace databáze pro AssureID na druhé linii bude prováděna techniky poskytovatele podpory 4x do roka nebo častěji, bude-li dostupný mimořádný update. Technická podpora musí udržovat systém a jeho zařízení v provozním stavu. K tomuto účelu musí být zřízeno pracoviště HELPDESK v režimu 24/7 a musí být poskytovány přehledy o provedených činnostech. Provozovatel podpory bude mít nejméně 3-5ks čteček na skladě, aby bylo možné provést v případě závady výměnu kus za kus v každé z lokalit.

➤ **Provoz pracoviště Helpdesk 24/7**

Pracoviště Helpdesk musí fungovat v režimu 24/7. Nahlášení požadavku bude možné telefonicky, emailem a přes webové rozhraní. Každý nahlášený problém je neprodleně řešen I. linií podpory, a to ať je už zadán emailem, telefonicky nebo přes webové rozhraní. Notifikace o zadání požadavku bude neprodleně zaslána určeným osobám zadavatele. Nebude-li možné problém vyřešit v rámci I. linie podpory, bude v časovém úseku **08:00-20:00** zajištěn **zásah na místě**, kde se problém vyskytl, a to **do 4 hodin** od jeho nahlášení. V případě, že problém bude nahlášen v době od **20:00** do **08:00**, bude servisní zásah na místě proveden **do 10:00 následujícího dne**. Po provedeném zásahu na místě budou neprodleně určené osoby informovány o způsobu řešení, pravděpodobné době znovu zprovoznění či přímo o vyřešení závady.

Kategorie vad	Popis
A	Vada bránící provozu – nefunkčnost čtečky
B	Vada omezující provoz – částečná funkčnost čtečky

Požadavky na pracoviště helpdesk:

- a. Služby pracoviště HELPDESK budou dostupné na vyhrazeném telefonním čísle 24 hodin, 7 dní v týdnu (pracoviště v režimu 24/7).
- b. Nahlášený problém je řešen školeným operátorem dohledu – I. linií podpory.
- c. Nebude-li možné problém vyřešit v rámci I. linie podpory, bude v časovém úseku 06:00-22:00 zajištěn zásah na místě, kde se problém vyskytl do 6ti hodin od nahlášení případu.
- d. Pracoviště HELPDESK bude zadavateli 1x za měsíc poskytovat přehledy o počtu provedených servisních zásahů. Součástí přehledu budou pro každou případnou závadu údaje o přesném čase nahlášení závady, popis nahlášené závady a čas a způsob jejího vyřešení.

Technická podpora uchazeče může být rozdělena do více úrovní podle obvyklé praxe. Záměrem každé úrovně podpory je vrátit systém zákazníka do plně funkčního stavu v co nejkratším čase.

Příloha č. 2 - Reakční doby pro nahlášené závady

Priorita	Charakter závady	Reakční doba
1	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady produktu vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci.	Do 2 hodin
2	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionality aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.	Do 4 hodin v pracovní době
3	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazných omezení.	Do konce příštího pracovního dne
4	Nekritická závada produktu, která má minimální resp. žádný vliv na provoz aplikace. Řešení problému informativního, resp. „how-to“ charakteru.	Do konce příštího pracovního dne