SERVISNÍ SMLOUVA

podle §2586 a násl. NOZ 89/2012 Sb.

1. **Smluvní strany**

**Zhotovitel:** REG Czech Company s.r.o.  
Zastoupený: Jan Regentík - jednatel   
Sídlo: Musílkova 104/40 Praha 5 - Košíře 150 00  
IČO: 24263290  
DIČ: CZ24263290  
Banka, č.ú.:   
  
(dále jen zhotovitel)

**Objednatel:** Domov Kolešovice, poskytovatel sociálních služeb  
Sídlo: Kolešovice 180, 270 02 Kolešovice  
IČO: 71209905  
Banka, č.ú.:   
Zastoupený: Taťána Čížková, ředitelka  
(dále jen objednatel)

Uzavírají tímto tuto servisní smlouvu

1. **Předmět plnění**

Zajišťování servisních prací, údržby, opravy, kontrola při provozu IT technologií, dále stavu SW jednotlivých stanic a serveru a dodávek HW

1. **Způsob plnění**

Práce uvedené v 2. Odstavci této smlouvy budou prováděny dle stupně náročnosti 3 způsoby:   
a) servisním zásahem technika u objednatele  
b) vzdáleným ethernetovým připojením   
c) telefonické poradenství

O způsobu provedených prací rozhoduje po konzultaci s objednatelem podle stupně náročnosti provedených prací příslušný IT pracovník, který práce provádí.

3.1.  
Drobné konzultace a poradenství v IT technologii jsou prováděny dodavatelem díky této smlouvě zdarma a to za předpokladu řádného plnění této smlouvy. V ostatních případech je tato doba započtena do časového paušálu a účtována dle odst. 5 této smlouvy.

**4. Termíny plnění**

4.1. Servisní práce budou zajišťovány v termínech, vycházejících z potřeb objednatele, po vzájemné dohodě se zhotovitelem a to dle příslušného SLA.  
4.2. K opravě havarijního charakteru vyzve objednatel zhotovitele telefonicky na čísle 775 714 362 popřípadě zástupním čísle, které je povinen zhotovitel sdělit v případě nahodilých okolností.  
4.3. Pravidelnou profylaxi bude zhotovitel provádět v termínech podle předem vzájemně odsouhlaseného harmonogramu a to primárně způsobem výjezdu na místo, pokud to situace nebude vyžadovat jinak.   
4.4. V případě, že objednatel vyhodnotí stav zařízení jako havarijní a jako takový ho nahlásí zhotoviteli, tak je zhotovitel povinen zahájit práce, vedoucí k odstranění tohoto stavu nejpozději dle SLA po nahlášení.   
4.5. V Případě poruchy, nebránící provozu je servis zajišťován ve vzájemně dohodnutém termínu. Zhotovitel tímto prohlašuje, že bude servis zajišťovat pokud možno v co nejkratším možném termínu a to dle příslušného SLA balíčku.

**5. Cenové ujednání**

SLA balíček BASIC doba reakce - do 5 pracovních dnů - standardně do 1 pracovního dne

Balíček BASIC opravňuje zhotovitele dodávat výhradně veškerý HW a SW do společnosti se splatností 14 dnů od převzetí díla, není- li uvedeno jinak na bázi projektových nabídek. V případě porušení ze strany objednavatele se jedná o smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč slovy desettisíckorunčeských. Dále v balíčku je zahrnuta služba dispečink servisu pro nahlášení poruch 9:00 - 17:00

SLA balíček BASIC je zdarma a dá se k němu dokoupit Pack Plus, který znamená GARANT smlouvy za cenu 6 000 Kč bez DPH / rok - opravňuje klienta pro lepší VOP

5.1. Sazby za práci

Servisní zásah na zařízeních objednatele je účtován každou započatou hodinou t. j. 1 h 450 Kč bez DPH + výjezd položka IT m-m 450 Kč bez DPH a na každé faktuře je účtováno manipulace A 150 Kč bez DPH, přičemž hlavní náplní je minimalizace faktur, tedy faktury, kde nominální hodnota je nad 5000 Kč nebo projektová hodnota je půl rok. Pakliže zákazník požaduje do 4H servisní zásah je účtován poplatek 1250 Kč bez DPH jakožto service Criticall

Konzultace a technické poradenství za splnění podmínek čl. 3. 1. této smlouvy zdarma.   
  
5.2. Materiál   
Náhradní díly, pomocný materiál a příp. kompletní výrobky, které bude nutno vyměnit, budou fakturovány dle skutečné spotřeby po odsouhlasení s objednatelem.

5.3. Při nutné asistenci externích firem bude jejich práce a dodávka konzultována s objednatelem a následně objednavateli fakturováno.

5.4. Každé roční výročí podpisu smlouvy se smluvní strany dohodou na možné změna cen zohledňující inflaci a ostatní změny vyplívající ze vzájemné spolupráce. Tato změna bude dodatkem této smlouvy. Nedojde-li k podpisu dodatku, pak platí nadále ceny a ostatní ujednání smlouvy z předchozího roku.

**6. Platební podmínky**

6.1. Platba bude provedena na základě daňového dokladu – faktury, která bude mít splatnost 14 dnů, na účet zhotovitele.   
6.2. V případě prodlení se splněním peněžitého závazku je objednatel povinen uhradit poplatek z prodlení ve výši 0,01% z neuhrazené částky za každý den prodlení.   
6.3. V případě nedodržení termínu plnění dle bodu 3. Je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 0,01% z ceny plnění za každý den prodlení.

**7. Spolupráce objednatele**

7.1. Objednatel je pro zhotovitele povinen zajistit:

7.1.1. Volný vstup a vjezd vozidel do objektu objednatele po dobu nutnou k servisu zařízení.   
 7.1.2. Napájecí body pro připojení elektrických spotřebičů.   
 7.1.3. Přístup k dokumentaci k zařízením specifikovaným v příloze.   
 7.1.4. Pověřenou osobu, který bude přítomna při práci zhotovitele a která v případě potřeby převezmeme vykonanou práci.

**8. Odevzdání a převzetí**

8.1. Zhotovitel je povinen objednateli doložit následující dokumentaci:  
 - záznam o odvedené práci –ústně, popřípadě písemně.

8.2. „ záznam o odvedené práci“ může být přílohou faktury.

**9. Záruky a odpovědnost**

9.1. Záruční doba se řídí SN čísly výrobce záruční doby garantované subdodavateli.   
9.2. Záruční doba na servisní práce je 6 měsíců od vyhotovení „Záznamu o odvedené práci.“   
9.3. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a úplnost provedených prací sjednaných v rámci této smlouvy.   
9.4. Všechny zjištěné vady je objednatel povinen reklamovat telefonicky na čísle 775 714 362, popřípadě písemně na adresu Musílkova 104/40 Praha 5 Košíře 150 00, a to neprodleně po jejich zjištění.  
9.5. Zhotovitel je povinen zjištěné a reklamované vady odstranit bez zbytečného odkladu, nebo v dohodnutém termínu.

**10. Ostatní ujednání**

10.1. Objednatel na základě vyzvání zhotovitele zajistit v dohodnutém rozsahu účast zodpovědných pracovníků provozovatele při provádění servisních prací pro zajištění budoucího provozu a údržby.   
10.2. Zhotovitel zodpovídá za provedení činností dle čl. 2 v souladu s právními předpisy v tajnosti, nezveřejňovat je ve vztahu k třetím osobám s tím, že budou rozšiřovat dobré obchodní jméno smluvního partnera a budou usilovat o jeho prospěch.   
10.3. V těžkých havarijních případech ve dnech pracovního klidu se můžete obracet pro poskytnutí odborné pomoci a případného zajištění odborného servisu na telefonní číslo příslušného pracovníka:   
  
Kontakt pro nahlášení závad a poruch: **775 714 362 a to do 9:00 - 17:00**

**11. Závěrečné ujednání**

11.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou s výročním dnem 1 roku a tříměsíční výpovědní lhůtou.   
11.2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou ze smluvních stran.   
11.3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky.

V Praze dne 31. 12. 2018

Za zhotovitele: ………………………………….. Za objednatele: …………………………………