

č. smlouvy objednatele: 000004 00 19
č. kontraktu: 9002002710

RÁMCOVÁ SERVISNÍ SMLOUVA

SMLUVNÍ STRANY

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

se sídlem: Sokolovská 217/42, 190 22 Praha 9
zastoupená: Ing. Petrem Witowskim, předsedou představenstva
Ing. Ladislavem Urbánkem, místopředsedou představenstva
IČO: 00005886
DIČ: CZ00005886, plátce DPH
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 1930731349/0800
OR: MS Praha, sp. zn.: oddíl B, vložka 847
(dále jen „objednatel“)

a

RETIA, a.s.

se sídlem: Pražská 341, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice
zastoupená: Ing. Romanem Bohuňkem, generálním ředitelem
IČO: 25251929
DIČ: CZ699003219, plátce DPH
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 19-2415660237/0100
OR: KS Hradec Králové, sp. zn.: oddíl B, vložka 1440
(dále jen „zhotovitel“)

(společně dále jako „smluvní strany“, jednotlivě také jako „smluvní strana“)

Smluvní strany se na základě výsledku poptávkového řízení ze dne 2.1.2019, č. j. **1000194763**
s názvem Údržba a správa SW a HW READAT3

dohodly na uzavření této

RÁMCOVÉ SERVISNÍ SMLOUVY

podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen
„Občanský zákoník“)
(dále jen „smlouva“)

I. Předmět plnění

Výše uvedené smluvní strany uzavírají mezi sebou tuto smlouvu na provádění servisních činností v rozsahu dle článku 3. Obsah plnění na dodané a nainstalované záznamové zařízení je specifikované v příloze č. 1.

II. Trvání smlouvy

Zhotovitel se zavazuje k poskytování služeb a prací pro zajištění servisu a údržby záznamového zařízení ReDat3, ReDat eXperience a 2x ReDat VoiceProcessor (RVP) a to po dobu 5 let ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.

III. Obsah plnění

1. Zhotovitel zajišťuje v rámci této servisní smlouvy pro objednatele tyto činnosti:

Služba SE 24/7 FIX

Tato služba zahrnuje:

- Hotline
- přijetí servisního požadavku
- oprava nefunkčního zařízení, aj. vad a závad zařízení přes VPN přístup (pozáruční servis) nebo na místě instalace v termínech dle článku IV;
- poskytování technických informací a konzultací pro obsluhu a provoz záznamového zařízení, a to v neomezeném rozsahu dle potřeby objednatele;
- technická pomoc při obsluze zařízení uvedených v příloze č.1;
- evidence servisních problémů v informačním systému zhotovitele. Tuto evidenci je zhotovitel na požádání objednatele povinen předložit;
- poskytování služby „identifikace v MRS TETRA“.

2. Tato služba nezahrnuje:

- konfigurační úpravy vyžádané zákazníkem
- preventivní údržbu
- opravy mimo smlouvenou dobu
- školení
- materiál a dopravné na opravu HW, SW v pozáruční době

IV. Doba odezvy, typy časového období servisu a způsoby kalkulace

Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby opravy nefunkčního zařízení a jiných vad v následujících termínech a garantuje, že doba odezvy servisních pracovníků je:

Kategorie závady	Doba odezvy	Odstranění závady
A	Do 12 hodin	Do 24 hodin nebo převod do kategorie B
B	Do 24 hodin	Do 2 pracovních dnů
C	Do 24 hodin	Do 5 pracovních dnů

Vysvětlení pojmů:

Kategorie závady A – Kritická závada: doba odezvy do 12 hodin, odstranění závady do 24 hodin = nefunkčnost pořizování záznamu v dané lokalitě u více jak 30% nahrávacích kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru více jak 30% kanálů.

Kategorie závady B – Střední závada: doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 2 pracovních dnů = nefunkčnost pořizování záznamu v dané lokalitě u méně jak 30% nahrávacích

kanálů, nesprávná činnost systému doplňujícího nahrávku o informace z CTI serveru méně jak 30% kanálů.

Kategorie závady C – Nízká závada: doba odezvy do 24 hodin, odstranění závady do 5 pracovních dnů = ostatní závady, které nejsou v kategorii A i B.

Odezva: Odezvou se rozumí telefonické oznámení oprávněné osobě objednatele, že byl přijat požadavek na provedení servisního zásahu a znamená možné započetí prací. Oprávněná osoba: osoba vyškolená zhotovitelem na diagnostikování závad dodaných zařízení a pro vykonávání prvotního servisu.

Výše uvedené časy se počítají od obnovení funkčnosti systému a zprovoznění dálkového přístupu objednatelem.

V. Dohoda o ceně a platbách

1. Smluvní strany se dohodly na stálé (paušální) úhradě za servisní činnosti dle bodu 3.1 smlouvy ve výši **92 500,- Kč bez DPH čtvrtletně** (slovy: devadesátvatisíce pětset korun českých). V případě části čtvrtletí se platí alikvotní část ceny, tj. násobek denní sazby v konkrétním čtvrtletí a počet dnů účinnosti této smlouvy v tomto čtvrtletí.
2. Cena za plnění poskytované dle bodu 3.2 smlouvy je stanovena v příloze č.2.
3. Fakturace za službu provádí zhotovitel se zdanitelným plněním k poslednímu dni posledního měsíce příslušného kalendářního čtvrtletí. Splatnost předložených faktur s náležitostmi daňového dokladu je 30 dní od dne jejich odeslání objednateli.
4. Zvlášť objednané práce dle bodu 3.2 zhotovitel fakturuje objednateli bezprostředně po provedení těchto prací.
5. Smluvní strany vylučují použití všech dispozitivních ustanovení platných právních předpisů upravujících zvýšení ceny, včetně ustanovení § 2620 odst. 2 a § 1765 odst. 2 OZ. Zhotovitel dále potvrzuje, že cena dle bodu 4.1 smlouvy a jednotlivé ceny položek dle ceníku zahrnují veškeré náklady nezbytné k řádnému, úplnému a kvalitnímu poskytnutí služeb a provedení díla a zohledňují všechna rizika a vlivy související s poskytováním služeb a prováděním díla. Veškeré náklady spojené s plněním této smlouvy včetně těch, které nejsou výslovně uvedeny dle čl. IV této smlouvy a zhotovitel by je měl vzhledem ke své odbornosti a zkušenostem znát, jsou zakalkulovány v ceně jednotlivých položek a zhotovitel není oprávněn požadovat jejich úhradu nad rámec sjednané ceny.

VI. Smluvní pokuty

1. Pokud dojde ze strany objednatele k prodlení ve splatnosti faktury, má zhotovitel právo účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05% denně z dlužné částky za dobu prodlení ve splatnosti faktury. Nárok na náhradu škody není zaplacením smluvní pokuty dotčen.
2. Pokud dojde na straně zhotovitele k prodlení s dodržáním lhůt uvedených v čl. IV smlouvy, je objednatel oprávněn zhotoviteli účtovat pokutu ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení. V případě prodlení zhotovitele s provedením plnění v objednávce sjednané lhůtě, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny objednávky bez DPH.
3. Splatnost smluvní pokuty je 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemné faktury, tj. výzvy k úhradě smluvní pokuty, zhotoviteli k jejímu uhrazení objednateli, a to na účet objednatele uvedený na faktuře. Faktura k uhrazení smluvní pokuty bude obsahovat specifikaci porušené smluvní povinnosti.
4. Nárokem na smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody, a to ani ve výši přesahující smluvní pokutu, přičemž za tímto účelem Smluvní strany vylučují aplikaci § 2050 OZ.

VII. Fakturační a platební podmínky

1. DPH bude účtována dle daňových předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen DUZP).
2. K poslednímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí bude sepsán protokol, ve kterém budou zaznamenány veškeré skutečně provedené práce za dané kalendářní čtvrtletí dle bodu 3.1 smlouvy, tento protokol bude součástí faktury. Den podpisu protokolu oprávněnými zástupci smluvních stran je DUZP.
3. Pro případ provádění plnění dle bodu 3.2 smlouvy bude vyhotovený předávací protokol (zápis) nedílnou součástí faktury. Den podpisu předávacího protokolu (zápisu) se považuje za DUZP.
4. Úhrada ceny díla bude provedena na základě faktury – daňového dokladu, vystaveného na základě předávacího protokolu a soupisu skutečně provedených prací odsouhlaseného objednatelem.
5. Faktura bude zhotovitelem vystavena v zákonné lhůtě od DUZP a bude mít veškeré náležitosti obchodní listiny, účetního a daňového dokladu. Kromě náležitostí stanovených zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb. o účetnictví ve znění pozdějších předpisů musí obsahovat ještě tyto údaje:
 - číslo smlouvy objednatele a zhotovitele,
 - číslo objednávky
 - název díla,
 - přílohou faktury bude rozpis prací a materiálu potvrzený objednatelem,
 - vyznačení splatnosti,
 - IČO objednatele a zhotovitele,
 - bankovní spojení zhotovitele,
 - razítko a podpis oprávněné osoby,
 - protokol, res, předávací protokol (zápis).
6. Faktura bude zhotovitelem odeslána ve dvojím vyhotovení na adresu sídla objednatele.
7. Splatnost faktury bude 30 dní ode dne prokazatelného doručení faktury do dispozice objednatele.
8. Pokud zasláná faktura nebude mít náležitosti daňového dokladu nebo na ní nebudou uvedeny údaje specifikované v čl. 3 této smlouvy nebo bude neúplná nebo nesprávná, je jí (nebo její kopii) objednatel oprávněn vrátit ve lhůtě splatnosti zhotoviteli k opravě či doplnění. V takovém případě se objednatel nedostává do prodlení a platí, že nová lhůta splatnosti faktury běží až od okamžiku doručení opravené faktury objednateli.
9. Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty zhotovitele zveřejněné ve smyslu § 98 písm. d) zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Pokud zhotovitel nebude mít daný účet zveřejněný, zaplatí objednatel pouze základ daně a výši daně z přidané hodnoty uhradí až po zveřejnění příslušného účtu v registru plátců a identifikovaných osob.

Stane-li se zhotovitel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zaplatí objednatel pouze základ daně. Příslušná DPH bude uhrazena až po písemném doložení zhotovitele o její úhradě příslušnému správci daně.

VIII. Všeobecná ustanovení

1. Poruchy zařízení a požadavky na ostatní servisní zásahy ohlašuje objednatel do servisního

střediska zhotovitele telefonem a okamžitě následně potvrdí e-mailem na adrese helpdesk@retia.cz.

2. Objednatel nahlašuje poruchy zařízení a ostatní servisní požadavky způsobem tak, jak je uvedeno v odst. 1. tohoto článku:

V pracovní době zhotovitele (pracovní dny po – pá od 9.00 do 17.00) na:

tel.: +420 466 852 549 (helpdesk)
+420 724 169 112 (náhradní číslo v případě poruchy)
e-mail: helpdesk@retia.cz

Mimo uvedenou pracovní dobu (od 17:00 do 9:00) na:

tel.: +420 724 169 112
e-mail: helpdesk@retia.cz

náležitosti pro ohlášení závady (struktura):

- jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni;
- název společnosti a adresu místa, kde se nalézá vadné Zařízení;
- typ zařízení a jeho výrobní číslo;
- příznaky a popis, jak se závada projevuje, popř. hlášení diagnostiky systému,
- kategorie závady

3. Kontaktní osoby:

Za zhotovitele	Za objednatele
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]

4. Seznam odpovědných osob k nahlašování závad ze strany objednatele:

[redacted]

5. Eskalační procedura – v případech, které vyžadují bezodkladné řešení situace má objednatel i poskytovatel možnost kontaktovat telefonicky osoby zmíněné v odst. 3 tohoto článku.
6. Objednatel je povinen zhotoviteli umožnit připojení na servisované zařízení prostředky dálkového dohledu a administrace. Dále umožní přístup do prostor společností pro provádění servisních prací.
7. K zajištění vzdáleného přístupu bude využita možnost připojení vzdálené plochy pomocí aplikace Teamviewer, která je nainstalovaná v PC Záznam (obslužný PC pro zařízení Redat), kde je zároveň i LAN client Redat.

8. Operátor tohoto počítače (objednatel) zajistí připojení vzdálené plochy do 20 minut od telefonního požadavku na vytvoření takového přístupu pro servisní činnost ze strany zhotovitele. Časy pro vyřešení závady se počítají až od tohoto okamžiku.
9. Pro navázání spojení vzdálené plochy poskytne operátor objednatele ID a heslo pro přístup na vzdálenost plochu.
10. Operátor objednatele musí být po celou dobu navázaného spojení k dispozici u PC Záznam.
11. Pracovník zhotovitele nesmí v žádném případě provádět jinou činnost, než činnost určenou k obnovení provozu zařízení Redat3 nebo činnosti specifikované v této smlouvě.
12. Objednatel garantuje pravidelné zálohování systému.
13. Pokud používá objednatel pro provoz zařízení programy od zhotovitele nebo další speciální dokumentaci, zavazuje se, že nebude tyto programy a dokumentaci měnit, rozmnožovat ani předávat dalším subjektům, s výjimkou osob, které budou vykonávat v souladu s odst. 4 tohoto článku údržbu či zásahy na zařízení. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele.
14. Pokud součástí plnění dle této smlouvy je autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů, autorský zákon, poskytuje zhotovitel objednateli nevýhradní, územně a časově neomezené oprávnění takové dílo užit (licence), a to k účelu vyplývajícimu ze smlouvy, tj. především k řádnému a nerušenému užívání plnění. Úplata za licenci je součástí ceny dle čl. IV. Zhotovitel prohlašuje, že na zboží neváznou jakákoli práva třetích osoby, která by bránila v řádném užívání plnění. Zhotovitel se zavazuje vypořádat veškeré nároky třetích osob vůči objednateli z nároků z autorských práv a práv duševního vlastnictví.

IX. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje všechny požadavky stanovené relevantními právními předpisy, profesními a stavovskými předpisy, příslušnými technickými normami, Zadávací dokumentací a smlouvou.
2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat plnění na základě této smlouvy v souladu s relevantními právními předpisy, příslušnými technickými normami a pravidly stanovenými profesními a stavovskými předpisy; plnit smlouvu řádně, zejména včas a bez faktických a právních vad; postupovat při plnění smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění smlouvy (či jeho dílčí části), které objednatel zhotoviteli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob.
3. Objednávka objednatele k zadání prací dle čl. III této smlouvy bude obsahovat minimálně tyto náležitosti:
 - a) identifikační údaje objednatele (název, sídlo, IČO, DIČ),
 - b) informace o bankovním spojení objednatele,
 - c) jméno a podpis oprávněné osoby za objednatele k uskutečnění objednávky včetně razítka objednatele,
 - d) identifikační údaje zhotovitele (název, sídlo, IČO, DIČ, případně údaje dle jiné evidence),
 - e) jednoznačné určení požadované služby,
 - f) termín plnění a adresu místa plnění,
 - g) požadavek na další doklady k požadované službě,
 - h) odkaz na smlouvu.
4. Zhotovitel na objednávku doplní cenu za jednotku bez DPH stanovenou v souladu s bodem 4.3 smlouvy, celkovou cenu bez DPH a akceptuje ji tak, že ji podepíše prostřednictvím osoby oprávněné jednat za zhotovitele a takto podepsanou objednávku zašle zpět objednateli ve lhůtě

dvou pracovních dní od jejího obdržení, případně sdělí objednateli své výhrady a protinávrhy. Vylučuje se ustanovení § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku. K uzavření Dílčí smlouvy dojde v okamžiku vzájemného souhlasu o obsahu Dílčí smlouvy vyjádřeného podpisem Smluvních stran na objednávce.

X. Předání plnění a díla

1. Smluvní strany se zavazují ke konci kalendářního čtvrtletí, dle návrhu zhotovitele, sepsat protokol, ve kterém budou zaznamenány veškeré skutečně provedené práce poskytnuté zhotovitelem objednateli dle čl. 3.1 smlouvy; případné předávací protokoly k provedeným opravám dle bodu 3.1 smlouvy budou součástí tohoto protokolu.
2. Provedením díla se v případě provádění oprav dle bodu 3.1 smlouvy rozumí jeho dokončení a předání díla v místě plnění.
3. S každým předáním díla dle odst. 2 tohoto článku smlouvy bude předán i předávací protokol. Pokud budou při předání díla shledány vady, budou tyto uvedeny v předávacím protokolu s tím, že zhotovitel je tyto vady povinen odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od oznámení vady objednatelem. O odstranění vad bude sepsán protokol o odstranění vad podepsaný oprávněnými zástupci smluvních stran, který se stane součástí předávacího protokolu opraveného díla.
4. K dalšímu plnění, které bylo zhotovitelem provedeno na základě příslušné objednávky dle bodu 3.2 smlouvy sepsají smluvní strany předávací protokol nebo zápis (dle povahy objednaného plnění) podepsaný odpovědnými zástupci obou smluvních stran. Pro podmínky předání plnění, jež je realizováno na základě konkrétních objednávek, se ujednání této smlouvy o provádění plnění dle bodu 3.1, použijí přiměřeně.

Zhotovitel odpovídá a poskytuje záruku za jakost za to, že dílo (nebo další plnění) bude provedeno řádně a včas v souladu se smlouvou, konkrétní objednávkou, zadávacími podmínkami a přejímá závazek, že dílo bude způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak k obvyklému účelu a zachová si smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti, tj. zejména plnou funkčnost, a to jak v době předání, tak po dobu záruční lhůty, která činí 24 měsíců od předání řádně provedeného díla. Vady řádně vytčené v záruční době je zhotovitel povinen bezodkladně, případně ve lhůtě dohodnuté s objednatelem, na své náklady odstranit. Během záruky zhotovitel na své náklady a nebezpečí bezodkladně odstraní všechny vady díla a provizorní opravy, které vzniknou v důsledku vady jím dodaného materiálu.

XI. Závěrečná ujednání

1. Změny a doplňky této smlouvy mohou být platně provedeny pouze na základě vzestupně číslovaných písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
2. Zhotovitel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednatele. Stejně tak objednatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se zhotovitele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany zhotovitele.
3. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech, z toho jeden zůstane objednateli a jeden zhotoviteli.
4. Písemnosti doručované podle zákona nebo podle této smlouvy se považují za doručené třetím dnem následujícím po jejich odeslání na adresu smluvní strany-adresáta uvedenou v záhlaví

této smlouvy, nebude-li prokázáno skutečné datum jejich doručení. To platí i v případě, že se zásilka vrátí zpět smluvní straně odesílateli jako nedoručená z jakéhokoli důvodu.

5. Strany prohlašují, že je jim význam všech výrazů použitých ve smlouvě znám. V případě jakýchkoli pochybností si strany nejasný či nepřesný význam výrazu použitého ve smlouvě nechaly náležitým způsobem vysvětlit a/nebo si ho náležitým způsobem dohledaly ještě před podpisem smlouvy.
6. Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy.
7. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a o všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly v této Smlouvě sjednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev Smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Smluvních stran.
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své podpisy.
9. Seznam příloh
 - příloha č. 1 - Specifikace dodaného zařízení
 - příloha č. 2 - Ceník náhradních dílů

V Praze dne:

V Pardubicích dne:

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

Ing. Petr Witowski
předseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost

Ing. Roman Bohuňek
generální ředitel
RETIA, a.s.

Ing. Ladislav Urbánek
místopředseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost