**Smlouva o servisu č.13SMSS0100000006**

Organizace : **Akademie múzických umění v Praze**, veřejná vysoká škola

Adresa: Malostranské nám.259/12, 110 00 Praha 1

Jejímž jménem jedná : Ing. Ladislav Paluska, kvestor

IČ : 61384984

DIČ : CZ61384984

*(dále jen „objednatel“)*

a

**INTERCOMSYSTEMS a.s.**

Se sídlem Nechvílova 1826, 148 00 Praha 4

Jejímž jménem jedná : Ing. Helena Jetelová, předsedkyně představenstva

IČ : 26178109

DIČ : CZ26178109

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6563

Bankovní spojení : xxxxxxxxxxxxxxx

*(dále jen „zhotovitel“)*

*Společně dále jen „smluvní strany“*

Uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení §269 odst.2 a násl.zákona

Č.513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění tuto

smlouvu o servisu:

Čl.1

**Předmět smlouvy**

1.1 Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli *servisní služby* na zařízení z produkce

 společnosti Cisco Systems, Inc., která objednatel provozuje v rámci síťové

 infrastruktury sítě AMU.

1.2 Obsah *servisních služeb* ( dále jen poskytovaná služba) je specifikován v odst. 3.1 této

 smlouvy.

1.3 Objednatel se zavazuje řádně provedené služby podle této smlouvy převzít a zaplatit

 zhotoviteli cenu ve výši, způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou.

1.4 Seznam zařízení, na které bude poskytována služba (dále jen *servisovaná zařízení),* je

 uveden v Příloze č.1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Pro každé servisované

 zařízení je uvedeno typové označení výrobce (product number), výrobní číslo (serial

 number), místo jeho instalace, datum zahájení poskytování služby, datum skončení

 poskytování služby, servisní kategorie, ceníková cena Cisco Partner Support Service a

 cena za poskytované služby.

1.5 Poskytovaná služba se týká všech dílů instalovaných v servisovaném zařízení, pokud

 v seznamu servisovaných zařízení není uvedena výjimka.

1.6 Příloha č.1 této smlouvy (seznam servisovaných zařízení) bude aktualizována formou její změny vždy v ročních periodách (datum aktualizace) k 1.4. v daném roce. Zhotovitel se zavazuje předložit objednateli návrh aktualizovaného seznamu servisovaných zařízení nejpozději 30 dní před datem aktualizace a objednatel bude informovat zhotovitele o všech změnách v instalované bázi, které by měly vliv na plnění této smlouvy. Tento návrh bude obsahovat všechna zařízení servisovaná podle platné přílohy této smlouvy a nadále podporovaná výrobcem a všechna další zařízení, která objednatel zakoupil a jejichž záruka a záruční a technická a servisní podpora (zajištěná příslušnou kupní smlouvou nebo podmínkami objednávky) vyprší v období 12ti měsíců od data aktualizace. Objednatel provede revizi tohoto seznamu (může ze seznamu některá zařízení vyřadit, nebo přidat). Na základě oboustranně schváleného seznamu bude aktualizována Příloha č.1,která nově upraví seznam servisovaných zařízení a z něj vyplývající cenu za poskytovanou službu.

Čl. 2

**Cena a platební podmínky**

2.1 Roční sazba za poskytovanou službu pro dané servisované bude stanovena následovně:

a) Pro servisní kategorii **A** jako 83,5% z ceny za službu PSUP (Cisco Partner Support Service ROW 24x7x4) uvedené v ceníku *Partner Support Service Price File ROW – EMEA Availability* výrobce Cisco Systems, Inc. platného ke dni schválení seznamu servisovaných zařízení definovaných v příloze č.1.

b) Pro servisní kategorii **B** jako 83,5% z ceny za službu PSRT (Cisco Partner Support

 Service ROW 8x5xNBD), resp.(pro čistě softwarové produkty) PSUU (Cisco Partner

 Support SAU – Software Product with Update) uvedené v ceníku *Partner Support*

 *Service Price File ROW – EMEA Availability* výrobce Cisco Systems, Inc., platného ke

 Dni schválení seznamu servisovaných zařízení definovaných v příloze č.1

c) Pro servisní kategorii **C** jako 83,5% z ceny za službu PSUE (Cisco Partner Support

 Service 8x5x4) uvedené v ceníku *Partner Support Service Price File ROW – EMEA*

 *Availibility* výrobce Cisco Systems, Inc., platného ke dni schválení seznamu

 servisovaných zařízení definovaných v příloze č.1.

 Cena bude přepočtená podle kurzu USD ČSOB devizy-prodej platného ke dni fakturace.

První fakturace bude provedena do 31ti dnů po nabytí platnosti a účinnosti smlouvy, další fakturace bude provedena vždy do 31ti dnů po oboustranném odsouhlasení aktualizace přílohy č.1 v daném roce.

2.2 Faktury budou vystavovány s dobou platnosti 15 dnů od doručení objednateli a musí obsahovat

 všechny náležitosti daňového dokladu stanovené obecně závaznými právními předpisy. Neúplný

 nebo nesprávně vystavený daňový doklad je objednatel oprávněn vrátit zhotoviteli před

 skončením doby splatnosti s označením vad, které namítá. Vrácením daňového dokladu se vrací

 běh doby splatnosti a doručením opraveného nebo nově vyhotoveného dokladu počne běžet

 nová doba splatnosti.

2.3 Ceníková cena za službu PSRT servisní kategorie B, popř. PSUP servisní kategorie A, nebo

 kategorie C výrobce pro každé servisované zařízení je uvedena v Příloze č.1 této smlouvy

 (Seznam servisovaných zařízení). Zhotovitel se zavazuje předložit objednavateli na vyžádání

 k nahlédnutí aktuální ceník *Partner Support Service Price File ROW – EMEA Availability*

výrobce Cisco Systems, Inc.

Čl. 3

**Povinnosti smluvních stran**

3.1. *Zhotovitel se zavazuje :*

a) Přijmout hlášení o závadě servisovaného zařízení v pracovní době (8-17hodin) na telefonní

 lince 257 111 399. Popř. v nepřetržitém režimu na čísle 605 241 666.

b) Odstranit hardwarovou závadu *servisovaného zařízení* v místě jeho instalace podle servisní

 kategorie :

 **A –** Odstranění závady do 4 hodin od nahlášení závady

 **B –** Odstranění závady do konce pracovního dne následujícího po dni ohlášení závady

 (hlášení závady v pracovní době)

 **C –** Odstranění závady do 4 hodin od ohlášení závady v pracovní dobu

c) Závadu lze odstranit následujícími způsoby : výměnou vadného dílu nebo poskytnutím

 náhradního zařízení.

d) V případě softwarové chyby *servisovaného zařízení* ve lhůtě stanovené v odst.3.1 b)

 - vyloučit, že jde o hardwarovou závadu zařízení

 - vynaložit maximální úsilí, aby tato závada byla dočasně vyřešena změnou konfigurace

 *servisovaného zařízení,* změnou topologie sítě nebo použitím jiné verze programového

 vybavení *servisovaného zařízení* a

 - ve spolupráci se vzdálenou asistenční službou výrobce (Cisco Technical Asistence Center –

 TAC) vyvinout maximální úsilí, aby případná chyba software byla co nejdříve opravena.

e) Po dobu platnosti smlouvy poskytovat objednateli na vyžádání zdarma nové verze

 programového vybavení *servisovaných zařízení,* pokud konfigurace zařízení umožní novější

 verze programového vybavení provozovat. V případě, že upgrade programového vybavení

 vyžaduje rozšíření technického vybavení, zavazuje se objednatel uhradit zhotoviteli cenu za

 požadované rozšíření ve výši, která bude stanovena předem dohodou zástupců smluvních

 stran odpovědných za věcné plnění této smlouvy.

f) Zprostředkovat organizaci službu výrobce Cisco Technical Assistance Center pro řešení

 komplikovaných softwarových a hardwarových chyb na zařízeních specifikovaných v Příloze

 č.1 této smlouvy.

3.2 *Objednatel se zavazuje :*

a) Zajistit v době poruchy přístup pracovníkům zhotovitele do prostor, kde jsou *servisovaná*

 *zařízení* provozována.

b) Každou hlášenou poruchu potvrdit písemně elektronickou poštou na adresu

 servis@intercomsys.cz. Toto písemné hlášení je rozhodné pro počítání lhůt dle této smlouvy.

c) Zajistit, aby pracovníkům zhotovitele byly poskytnuty veškeré informace o příznacích

 poruchy.

d) Zabezpečit, aby do servisovaných zařízení nebylo nedovoleně zasahováno nebo s nimi

 manipulováno (např. demontáž krytů, výměna desek, atd.) nad rámec jejich běžné obsluhy a

 provozu.

e) Provozovat zařízení v podmínkách určených výrobcem (např. napájecí napětí, rozsah teplot,

 úrovně a charakteristiky signálů).

f) Pokud bude při opravě zjištěno, že k závadě došlo v důsledku nedodržení závazků uvedených

 v odst. 3.2 d) nebo e) nebo v důsledku živelné události (požár, úder blesku apod.)uhradit

 zhotoviteli veškeré náhradní díly potřebné k opravě. Druh a množství potřebných náhradních

 dílů budou stanoveny dohodou zástupců smluvních stran odpovědných za věcné plnění této

 smlouvy.

g) V případě prokazatelně neoprávněného požadavku na servisní zásah uhradit zhotoviteli

 cestovné podle platných předpisů a částku 1 500,-- Kč za pracovníka a hodinu.

3.3 Smluvní strany určují své zástupce, kteří mají oprávnění měnit Přílohu č.1 dle bodu 1.6 :

 a) za objednatele : Tomáš Jungwirth, Jakub Ivanov

 b) za zhotovitele : Michal Tvrz

Čl. 4

**Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

4.1. Při nesplnění termínu odstranění závady ve smyslu odst. 3.1 této smlouvy je objednatel

 oprávněn požadovat po hotoviteli zaplacení smluvní pokuty rovnající se 0,5% z ročního

 poplatku za hardwarový servis nefunkčního celku (zařízení) :

a) v servisní kategorii A za každou i započatou hodinu, kdy bude zhotovitel v prodlení

b) v servisní kategorii B za každý i započatý den, kdy bude zhotovitel v prodlení

c) v servisní kategorii C za každou i započatu hodinu, kdy bude zhotovitel v prodlení v průběhu

 pracovní doby.

4.2 V případě prodlení s úhradou faktury se zhotovitel zavazuje zaplatit objednateli úrok

 z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

Čl. 5

**Závěrečná ustanovení**

5.1 Smlouva o servisu nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a uzavírá se na

 dobu neurčitou s účinností od 1.11.2013. Kterákoliv ze smluvních stran může tuto smlouvu

 vypovědět i bez udání důvodu v tříměsíční výpovědní lhůtě, která počne běžet prvním dnem

 měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

5.2 Tuto smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky

 podepsanými odpovědnými zástupci smluvních stran.

5.3 Právní vztahy mezi smluvními stranami založené touto smlouvou a zvlášť v ní neupravené se

 řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatními souvisejícími obecně

 závaznými právními předpisy.

5.4 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu, ze kterých jeden náleží

 objednateli a jeden zhotoviteli.

Za zhotovitele : Za objednatele :

V Praze dne : 22.10.2013 V Praze dne : 21.10.2013

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ing. Helena Jetelová Ing. Ladislav Paluska

předsedkyně představenstva kvestor

INTERCOM SYSTEMS a.s. Akademie múzických umění v Praze