**Smlouva o zajištění servisu**

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

1. **Smluvní strany**

Dodavatel: ARTEX informační systémy spol. s r.o., Jeremiášova 769, Praha 5, 15 500

IČO:25631047

DIČ:CZ25631047

Zástupce: xxxxx

vedeno u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 56355

Kontaktní adresa: Jeremiášova 769, 155 00 Praha 5

Objednatel: Zdravotnické zařízení městské části Praha 4, Kotorská 1590/40, Praha 4 - Nusle,  
PSČ 140 00

IČ: 44846291

Zástupce: Ing. Jan Schneider

1. **Předmět plnění**

2.1. Předmětem plnění této smlouvy je zajištění programu servisu, správy a zajišťování provozu počítačové sítě (servery, stanice, infrastruktura) dodavatelem. Objednatel je povinen hlásit potřebu servisu dodavateli na tato kontaktní místa.:

* e-mailem na adresu: „xxxxx“. Dodavatel může tuto adresu změnit. Tuto změnu je povinen nahlásit objednateli,
* on-line přes rozhraní KlientWeb: Určená internetová adresa v den uzavření smlouvy je „[xxxxx](http://www.artex-is.cz)“, dále na tlačítko „SUPPORT“. Dodavatel může tuto adresu změnit,
* telefonicky na Hot-line. Číslo xxxxx,
* osobně.

2.2. Součástí předání a převzetí díla je vyzkoušení předmětu smlouvy objednatelem.

**3. Místo a způsob plnění**

Místem plnění této smlouvy je sídlo objednatele a tyto jeho provozovny:

* ředitelství a dětské skupiny Kotorská 1590/40, Praha 4
* dětské skupiny Rabasova 1068/12
* Centrum pomoci závislým Rodvinovská 574/3

Předmět této smlouvy bude plněn průběžně podle provozních potřeb objednatele počínaje dnem zahájení platnosti této smlouvy a po celou dobu její platnosti.

**4. Podmínky plnění**

### 4.1 Povinnosti dodavatele

4.1.1. Plnění smlouvy se provádí tak, že dodavatel vyřizuje požadavky ze strany objednatele okamžitě po jejich oznámení tak, aby byly závady u dodavatele bez zbytečného odkladu odstraněny.

4.1.2. Pokud bude požadavek takové povahy, že bude vyžadovat podrobnější specifikaci, má dodavatel právo vyžádat si další upřesňující informace (telefonicky, elektronickou poštou, osobním setkáním). To znamená, že v této době dodavatel buď zahájí práce spojené s řešením požadavku a bude v nich pokračovat bez zbytečného prodlení nebo navrhne objednateli možné řešení problému v případě, že je mimo specializaci nebo provozní možnosti dodavatele.

4.1.3. Dodavatel je povinen provést předmět smlouvy podle pokynů objednatele (event. předaných podkladů a technické dokumentace objednatele) a v dohodnuté lhůtě provést činnosti dle této smlouvy.

4.1.4. Dodavatel je povinen zhotovit předmět smlouvy sám. (event. je oprávněn zhotovit předmět smlouvy ve spolupráci s třetím subjektem po písemném odsouhlasení objednatele).

4.1.5. Dodavatel je si vědom skutečnosti, že předané podklady/technická dokumentace jsou obchodním tajemstvím objednatele, že je povinen je chránit a k jeho ochraně zavázat i osoby, které použije ke zhotovení předmětu plnění.

4.1.6. Součástí předání a převzetí je vyzkoušení předmětu smlouvy, k jehož provedení je dodavatel povinen vyzvat objednatele.

### 4.2. Povinnosti objednatele

4.2.1. Objednatel se zavazuje předávat telefonicky požadavky v pracovních dnech v době od 9 do 17 hodin, nebo prostřednictvím elektronické pošty do sídla dodavatele. Požadavky doručené po 17.00 se považují za doručené následujícího pracovního dne v 9:00.

4.2.2. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění předmětu smlouvy sám nebo prostřednictvím osoby, kterou k tomuto účelu pověří, a to ve lhůtách jím určených.

4.2.3. Objednatel se dále zavazuje vytvořit dodavateli všechny podmínky potřebné pro zajištění předmětné činnosti. Mezi ně patří zejména:

1. zapůjčení veškeré dokumentace k technickým prostředkům výpočetního systému a k jeho základnímu software,
2. zajištění přístupu na místo plnění smlouvy pro ty pracovníky dodavatele, kteří se budou na zajištění předmětné činnosti podílet,
3. zajištění potřebné součinnosti s těmi pracovníky objednatele, jejichž účast bude v dané situaci nezbytná nebo povede ke zkrácení doby odezvy.

**5. Cena díla**

5.1 Cena se skládá ze složek:

5.1.1 Paušální měsíční poplatek je výši 9 700**,-**Kč. Paušální poplatek obsahuje:

* Zajištění servisu dle požadavků objednatele. V pracovní dny od 9:00 do 17:00
* Přístupové právo (bod 2.1)
* Servis 15 hodin
* 3x cestovné po Praze
* Monitoring
* Garance doby výjezdu do 24 hodin
  + 1. Jednotkové sazby

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Výjezd po Praze | 1 | xxxxx,- |
| Výjezd mimo Prahu | 1 | xxxxx/KM |
| Paušální hodiny servis | 1 | xxxxx,- |
| Hodiny nad paušál servis | 1 | xxxxx,- |
| Programátor/Server práce  (při odběru více jak 20 hodin či podepsání smlouvy sleva 15%) | 1 | xxxxx,-  (cena po sl. xxxxx,-) |
| O svátcích, víkendech a v pracovní dny v čase od 18:00 do 8:00 |  | Je 100% příplatek k normální sazbě. Tzn. sazba je 2x vyšší. |

Evidence odpracovaných hodin provádí dodavatel čistě pro kontrolní účely (nikoliv pro vyúčtování) na základě:

* Objednavatelem podepsaných servisních listů, které dokumentují činnosti prováděnou dodavatelem v sídle objednatele,
* Seznamu splněných servisních úkonů, který dokumentuje činnosti prováděné v místě dodavatele.

Všechny úkoly jsou prováděny na základě písemného, event. uloženého nebo archivovaného požadavku objednatele, a jsou uvedeny v seznamu úkolů dodavatele kdykoliv dostupném na support stránkách dodavatele. Cena služby je bez ohledu na evidenci odpracovaných hodin a servisních úkonů konečná dle cen viz výše.

* + 1. Výjezdy požadované zákazníkem v kratší době než 4 hodiny je zpoplatněn xxxxx Kč.

Poplatek se neúčtuje, pokud není technik dodavatele odvolán z jiného úkolu.

* + 1. Částky za výkony třetí strany, které byly pro zajištění předmětu plnění smlouvy nezbytné a byly dodavatelem třetí straně průkazně uhrazeny a jejich rozsah a cena byly předem objednatelem písemně odsouhlaseny.

### 5.2 Vyúčtování

Vyúčtování odpracovaných hodin provádí dodavatel na základě:

* + 1. objednavatelem podepsaných servisních listů, které dokumentují činnosti prováděnou dodavatelem v jednotlivých provozovnách objednatele, včetně jeho sídla
    2. seznamu splněných servisních úkonů, který dokumentuje činnosti prováděné v místě dodavatele.

Všechny úkoly jsou prováděny na základě písemného, event. Uloženého nebo archivovaného požadavku objednatele, a jsou uvedeny v seznamu úkolů dodavatele kdykoliv dostupném na support stránkách dodavatele.

Všechny výše uvedené části ceny jsou bez daně z přidané hodnoty, výsledná cena je součtem všech částí a příslušné částky daně.

DAŇ Z PŘIDANÉ HODNOTY je stanovena v platné výši.

5.3 Způsob úhrady

Cena bude hrazena objednatelem na účet dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem se splatností 20 dnů. Daňový doklad na paušální poplatek (5.1.1) bude vystavován měsíčně, do 4. dne následujícího měsíce. Daňové doklady na práce nad rámec paušálního poplatku (5.1.2, 5.1.3, 5.1.4) budou vystavované ihned po jejich ŘÁDNÉM dokončení DODAVATELEM a převzetí objednatelem

Pro případ prodlení se obě strany dohodly na úrocích ve výši 0.01% za každý den prodlení.

**6. Zvláštní ujednání**

6.1.Vyskytnou-li se události, které jednomu nebo oběma partnerům částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle smlouvy, jsou povinni se o tom bez zbytečného prodlení informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá nárok na náhradu škody pro stranu, která se porušení smlouvy v tomto bodě nedopustila.

6.2. Za vady předmětu smlouvy odpovídá dodavatel v rozsahu stanoveném v § 560 a násl. ObchZ.

Odstoupit od smlouvy může objednatel, jen jestliže předmět smlouvy je zcela nezpůsobilý k zamýšlenému účelu použití a vady nebyly odstraněny ani po uplynutí lhůty poskytnuté objednatelem k jejich odstranění. V tomto případě je dodavatel povinen neprodleně vrátit veškeré technické podklady a dokumentaci objednatele.

* 1. Závada způsobená dodavatelem je považována jako reklamace a je odstraněna zdarma.

6.4. Pokud do 24 hodin po opravě závady tato závada vznikne znovu a dodavatel nevysvětlí, že závada není způsobena jím, je závada brána jako reklamace.

**7. Závěrečná ustanovení**

* 1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která běží ode dne jejího doručení druhé smluvní straně.
  2. Od této smlouvy je oprávněna kterákoliv ze smluvních stran odstoupit v případě podstatného porušení této smlouvy druhou smluvní stranou. V tomto případě má smluvní strana, která byla nucena v důsledku podstatného porušení smlouvy druhou stranou odstoupit, právo na náhradu škody.
  3. Pro vztahy vyplývající z této smlouvy platí příslušná ustanovení obchodního zákoníku.
  4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
  5. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
  6. Obě strany se zavazují, že případné spory se budou snažit řešit dohodou. V případě, že k dohodě nedojde, bude spor předložen příslušnému soudu.
  7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

V Praze 27.5.2016 V Praze 27.5.2016

Za dodavatele: Za objednatele:

xxxxx, jednatel Ing. Jan Schneider, ředitel