

Smlouva o poskytování servisních služeb
Dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Číslo smlouvy: 82222020035

Smluvní strany:

Poskytovatel

Obchodní jméno	DILERIS a.s.
Sídlo	Novoveská 1262/95, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory a Hulváky
IČO	26828677
DIČ	CZ26828677
Zastoupený	Radimem Baránkem, Ondřejem Ligockým – členy představenstva
	Registrovaná u Obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 3309

Dále jen „poskytovatel“

a

Objednatel:

Obchodní jméno	Statutární město Brno, městská část Brno-střed
Sídlo	Dominikánská 264/2, 601 69 Brno
IČO	44992785
DIČ	CZ44992785
Zastoupený	Ing. arch. Vojtěchem Menclm, starostou

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

I. Předmět smlouvy

- I.1** Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje, že bude provádět servis vybavení (dále také jako „**servisní zásahy**“), a to hardwarového zařízení a s ním souvisejícího softwarového vybavení dodaného poskytovatelem objednateli, za podmínek dohodnutých v této smlouvě a objednatel se zavazuje uhradit za poskytnutý servis vybavení sjednanou cenu. Vybavení, kterého se servis týká, je podrobně specifikováno v Příloze č. 1 této smlouvy.

II. Obsah, způsob a lhůty plnění

- II.1** Servis vybavení je poskytován na vybavení zahrnuté do Přílohy č. 1 této smlouvy v servisních časech 8-18h v pracovních dnech a postupem popsaným v tomto článku a zahrnuje zejména:

- a) vyhledání a odstraňování záručních/poručních/mimozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení;
- b) řešení a odstranění havarijních situací;
- c) řešení a odstranění nestandardních provozních stavů;
- d) dodávání náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů;
- e) telefonické a osobní konzultace.

- II.2** „Objednatel“ má nárok vyžádat si **dodatkové výkony**. **Dodatkové ceny** jsou uvedeny v příloze číslo 3. Za **dodatkové výkony** se považují např.:

- a) lokalizace a odstranění poruch nebo škod, které vznikly neodbornou obsluhou, nebo jinými důvody nezaviněnými společností poskytovatele, např. tekutiny a cizí předměty, zlomené nebo poškozené kabely, mechanicky poškozené kryty a ovládací prvky, užitím výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, nedodržením technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen závady způsobené „objednatel“);
- b) **dodatkové servisní výkony**, které jsou provedeny na žádost objednatele po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.

- II.3** Smluvní strany se výslovně dohodly, že „objednatel“ bude oznamovat „poskyvateli“ potřebu servisních zásahů a „poskytovatel“ je povinen reagovat na takováto oznámení o potřebě servisních zásahů následujícím způsobem:

- (a) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 18.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu e-mailem na adresu [redacted] nebo na telefonní číslo [redacted] s tím, že telefonicky nahlášený požadavek na servisní zásah je „objednatel“ povinen následně nejpozději do 2 hodin od telefonického nahlášení požadavku potvrdit e-mailem na výše uvedenou emailovou adresu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [redacted]
- (b) V pracovní dny v době od 18.00 hodin do 8.00 hodin a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nahlásí „Objednatel“ potřebu servisního zásahu s uvedením jeho priority dle odst. 2.3 písmeno c) tohoto článku e-mailem na adresu [redacted]. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: [redacted]
- (c) Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:
 - **Kontaktní osoba:** /bude doplněno jméno kontaktní osoby/
 - **Telefon:** /bude doplněno tel. číslo na kontaktní osobu/
 - **E-mail:** / bude doplněn e-mail na kontaktní osobu/
 - **Adresa pobočky:** /bude doplněna ulice a město/

- **Typ:** /bude doplněn typ zařízení/
- **Sériové číslo:** /bude doplněno sériové číslo zařízení/
- **Popis poruchy:** /bude doplněn podrobný popis poruchy a popis činnosti, při kterém se porucha projevila./

Pokud je popis neúplný nebo zcela nedostatečný, je poskytovatel oprávněn vyžádat si další informace; v takovém případě počíná reakční doba běžet až po dodání doplňujících informací. Poskytovatel se zároveň zavazuje informovat objednatele o neúplnosti či nedostatečnosti popisu závady nejpozději do 3 hodin od jejího oznámení objednatelem.

- II.4** „Poskytovatel“ se zavazuje zahájit a ukončit řešení servisních zásahů ve lhůtách stanovených na základě SLA specifikace (Service Level Agreement, zkratka SLA - dohoda o úrovni poskytovaných služeb)

III. Postup při provádění servisních zásahů

- III.1** Poskytovatel je povinen oznámit „objednateli“ zahájení servisního zásahu e-mailem na adresu: [REDACTED]. Dokončení servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen oznámit objednateli neprodleně tak, aby měl „objednatel“ možnost výsledky servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- III.2** Objednatel je po oznámení o dokončení servisního zásahu povinen bezodkladně překontrolovat provedení servisního zásahu a otestovat funkčnost vybavení. Následně objednatel buď (i) potvrdí písemně provedení servisního zásahu a odsouhlasí dobu trvání servisního zásahu, nebo (ii) písemně oznámí vady provedení servisního zásahu s detailním označením vad zásahu, případně uvede námitky k době trvání servisního zásahu. Nebude-li písemné potvrzení či oznámení dle předchozí věty provedeno do 3 pracovních dnů ode dne doručení oznámení dle odst. 3.1. má se za to, že výsledek servisního zásahu včetně doby jeho trvání byl přijat bez výhrad.
- III.3** Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení a přiměřený pracovní prostor a podmínky pro servisní techniku poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně poskytovatele.

IV. Cena a fakturační podmínky

- IV.1** Cena za provedení činností „poskytovatele“ dle čl. 2.1 této smlouvy je sjednána dle SLA specifikace nadstandardního servisního zajištění/1PA, tak jak je uvedeno v Příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.
- IV.2** Cena za provedení dodatkových činností uvedených v čl. 2.2 této smlouvy bude určena jako součet provedených servisních úkonů, které jsou i s jejich sazbou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- IV.3** Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu za provedení servisních zásahů dle této smlouvy měsíčně, vždy k poslednímu dni měsíce, ve kterém jsou servisní zásahy provedeny. Faktury mají splatnost 14 kalendářních dnů ode dne jejich prokazatelného doručení objednateli.

V. Záruka

- V.1** Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje „poskytovatel“ záruku v trvání 6 měsíců ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

VI. Autorské právo

VI.1 Smluvní strany prohlašují, že ustanovení smlouvy o dodání díla, uzavřené mezi „poskytovatelem“ a „objednatelem“ dne 16.10.2019 týkající se práv duševního vlastnictví, resp. autorského práva, se vztahují i na vztahy vzniklé na základě této smlouvy.

VII. Trvání smlouvy a její ukončení

VII.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VII.2 Tuto smlouvu je objednatel oprávněn kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců a poskytovatel je také oprávněn tuto smlouvu kdykoli vypovědět s výpovědní lhůtou 3 měsíců, pokud se strany smlouvy nedohodnou jinak, nebo pokud nebude konec výpovědní lhůty stanoven na základě jiného ujednání smluvních stran. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

VII.3 V případě vypovězení této smlouvy se poskytovatel zavazuje provést a dokončit veškeré požadavky objednatele na servisní zásahy dle této smlouvy, které byly poskytovateli doručeny nejpozději v poslední den výpovědní doby.

VII.4 Objednatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení poskytovateli v případě, že :

- a) poskytovatel poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní takové porušení ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení upozornění objednatele o porušení smluvní povinnosti;
- b) poskytovatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
- c) poskytovatel nezhájí, servisní zásah v době rovnající se 5x (pěti násobku) lhůty stanovené v čl. II odst. II.4 této smlouvy.

VII.5 Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení „objednateli“ v případě, že :

- a) objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou o více jak 45 dní po splatnosti;
- b) objednatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
- c) objednatel se dopustí porušení práv duševního vlastnictví dle čl. 6.1 této smlouvy;

VII.6 Odstoupením, nebo výpovědí od této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy, která vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení účinnosti smlouvy. Smluvní strany výslovně ujednávají, že odstoupením od této smlouvy, nebo její výpovědí není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody, vzniklý porušením této smlouvy, nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi a povinnost související s ochranou duševního vlastnictví poskytovatele dle čl. 6.1 této smlouvy.

VIII. Odpovědnost za škodu

VIII.1 Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně

IX. Sankce

- IX.1** Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatele na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč za každé jednotlivé porušení až do výše měsíčního paušálu.
- IX.2** V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení činností poskytovatele nebo její části přesáhne dobu 30 dní, je poskytovatel oprávněn přerušit poskytování servisních služeb dle této smlouvy, a to až do doby uhrazení dlužné faktury. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy.
- IX.3** Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta může být uplatňována pro případ prodlení objednatele s úhradením jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou o více jak 25 dní, činí 1000,-Kč za každý následující den prodlení maximálně do výše odpovídající měsíčnímu paušálu.
- IX.4** Smluvní pokuty jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení. Nárokem na smluvní pokutu není dotčen nárok na náhradu škody. Zaplacení smluvní pokuty nemá za následek zánik závazku, na jehož porušení se smluvní pokuta vztahuje.

X. Zvláštní ujednání

- X.1** Smluvní strany výslovně ujednaly, že smluvní strany nejsou oprávněny započíst jakékoliv své vzájemné pohledávky dle této smlouvy bez předchozí písemné dohody.
- X.2** Smluvní strany výslovně ujednaly, že poskytovatel ani objednatel není oprávněn postoupit jakékoliv své nároky dle této smlouvy na třetí osoby či je zatížit právem ve prospěch třetí osoby bez předchozího souhlasu druhé smluvní strany.
- X.3** Poskytovatel i „objednatel mají v případě změny jakéhokoliv kontaktního údaje pro doručování jakékoliv komunikace dle této smlouvy povinnost oznámit takovou změnu nejméně 5 pracovních dní předem emailem.

XI. Závěrečná ustanovení

- XI.1** Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- XI.2** Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- XI.3** Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva, včetně jejích případných změn a dodatků, bude uveřejněna podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v registru smluv, vyjma údajů, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje a obchodní tajemství.
- XI.4** Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva, včetně jejích případných změn, bude zveřejněna na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), vyjma informací uvedených v § 7 - § 11 zákona. Veškeré údaje, které požívají ochrany dle zvláštních zákonů, zejména osobní a citlivé údaje, obchodní tajemství aj. budou anonymizovány.
- XI.5** Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.

- XI.6** Smluvní strany jsou povinny spory vzniklé na základě této smlouvy řešit nejprve vzájemnou dohodou a smírnou cestou. Pakliže se nepodaří dosáhnout vzájemné dohody do deseti pracovních dnů od notifikace sporných vztahů některou ze stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný český soud určený podle sídla objednatele.
- XI.7** Jakákoliv písemnost bude považována za doručenu:
- je-li doručováno osobním předáním písemnosti, v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít;
 - je-li doručováno e-mailem, v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mailovou adresu druhé strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 18.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;
 - je-li doručováno prostřednictvím pošty či kurýrní služby, v okamžiku, kdy zástupce druhé strany písemně převzal zásilku, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít.
- XI.8** Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jedno vyhotovení a poskytovatel obdrží jedno vyhotovení.
- XI.9** Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísni, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
- XII.** Uzavření této smlouvy včetně jejího znění bylo schváleno na 76. schůzi Rady městské části města Brna, Brno-střed dne 27.07.2020, usnesením číslo RMČ/2020/76/08.

V Ostravě dne 04.08.2020

V Brně dne 04.08.2020

Poskytovatel:

Objednatel:

.....
Radim Baránek – člen představenstva

.....
Ing. arch. Vojtěch Mencl - starosta

.....
Ondřej Ligocký – člen představenstva

Přílohy:

- Seznam PA
- Specifikace servisního pokrytí (SLA HW 5D + SLA online)
- Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Příloha č. 1 ke smlouvě č. 82222020035

Seznam PA (Platebních automatů)

Pořadové číslo PA	Sériové číslo PA
1.	P4U-2020-0901

Příloha č. 2 ke smlouvě č. 82222020035

Specifikace servisního pokrytí

Servisní dohled online

DIL/xxx

SLA SW /Exchange "SLA SW Online/SLA HW 48H on site

- SW dohled, update SW, servis a dohledávání incidentů, servis
- Servisní místo DILERIS a.s., Hasičská 14, 620 00
- Reakční čas do 4hodin v pracovní dny
- HW garantovaná oprava HW do max. 2 dnů od nahlášení závady"
- **Cena za poskytnuté servisní zajištění SLA**

POČET	KÓD PRODUKTU	POPIS PRODUKTU	CENÍKOVÁ CENA		Celkem vč. DPH	MĚNA
			CENA ZA KUS	CENA CELKEM		
Záruční servis						
48	zarucni_servis	Záruční servis na 48měsíců, zahrnuje: řešení a odstranění havarijních situací a nestandardních provozních stavů, konzultace a řešení problémů po telefonu, vyhledání a odstraňování záručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem, dodávky dílů a zprovoznění stroje v rámci servisních výkonů. Nezahrnuje programování dodatečných funkcí nad rámec instalačního balíku	1 500,00	72 000,00	87 120,00	CZK

SLA SW On-line / Servisní SW dohled zahrnuje monitoring závad, specifikaci a diagnostiku kritických chyb u PA

SLA HW 48H / oprava HW do 48 hodin od nahlášení závady

Příloha č. 3 ke smlouvě č. 82222020035

Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Veškeré mimozáruční a pozáruční opravy jsou hrazené:

- Km do místa opravy = 15,-Kč bez DPH /1km za výjezd
- Čas strávený na cestě = 350,-Kč bez DPH/1hod
- Práce technika = 750,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Práce programátora = 1200,-Kč bez DPH/za každou započatou hodinu
- Materiál na opravu, nebo výměnu / dle ceníku výrobce po předchozím schválení objednatelem.

POČET	KÓD PRODUKTU	POPIS PRODUKTU	CENÍKOVÁ CENA		Celkem vč. DPH	MĚNA
			CENA ZA KUS	CENA CELKEM		
Pozáruční/mimozáruční servis						
24	práce_technik	(3MD) Servisní zásah technik: mimozáruční a pozáruční	750,00	18 000,00	21 780,00	CZK
24	práce_programator	(3MD) Servisní zásah programátor: mimozáruční a pozáruční	1 200,00	28 800,00	34 848,00	CZK