



Smlouva o servisní činnosti

Smluvní strany:



Objednatel :

Firma : Česká republika – Finační ředitelství v Plzni
Sídlo : Hálkova 14, poštovní příhrádka 272, 305 72 Plzeň
IČ : 00006891
DIČ : CZ00006891 (není plátce DPH)
Osoba oprávněná :  - ředitel
jednat
Bankovní spojení : 

(dále jen „objednatel“)

a

Zhotovitel :

Firma : **HITEL s.r.o.**
*společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni,
oddíl C, vložka 13087*
Sídlo : **ul.5.května 831, 339 01 Klatovy**
IČ : **26317672**
DIČ : **CZ26317672**
Zastoupená : , **jednatel společnosti**
Bankovní spojení : 

(dále jen „zhotovitel“)

**uzavírají ve smyslu ustanovení § 269 odst.2 zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodního zákoníku tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti**

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy o servisní činnosti (dále jen „smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 1.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servisní činnost komunikačních systémů Siemens Hicom 300, které jsou umístěny v objektech objednatele (dále jen „servisované zařízení“), a to v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě, a závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na servisovaném zařízení a plnit další podmínky této smlouvy.
- 1.3 Rozsah servisní činnosti zhotovitele v rámci pravidelného měsíčního poplatku je obsažen v příloze č.1 této smlouvy .
- 1.4 Rozsah servisní činnosti nad rámec pravidelného měsíčního poplatku je obsažen v příloze č.2 této smlouvy.

2. Servisní činnost

- 2.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na zařízení dle přílohy č.6.
- 2.2 Servisní činnost provádí zhotovitel na základě požadavku objednatele s výjimkou činnosti stanovené v příloze č. 1.
- 2.3 Veškeré požadavky na servisní práce objednatel hlásí zhotoviteli telefonicky na telefonním čísle [REDAKCE] nebo přímo servisnímu technikovi. Servisní technik pro objednatele [REDAKCE]. Zároveň zhotoviteli faxem, nebo e-mailem zašle vyplněný formulář „Hlášení poruchy“, který tvoří přílohu číslo 3 této smlouvy.
- 2.4 Kontaktní spojení na zhotovitele :
 - a) telefonní číslo [REDAKCE]
 - b) faxové číslo [REDAKCE]
 - c) e-mail [REDAKCE]
- 2.5 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení postupu servisní činnosti, za stanovení postupu k odstranění poruchy, posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost (tj. zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací). V případě, že bude třeba zajistit součinnost mimo pracovní dobu, dohodne objednatel se zhotovitelem termín poskytnutí součinnosti.
- 2.6 Zhotovitel se zavazuje zahájit a odstranit servisní zásah od doručení požadavku objednatele (článek 2.4. smlouvy) v těchto lhůtách:

Typ závady	Doba reakce	Doba odstranění závady
Totální výpadek	4 h (v pracovních dnech od 8 do 18 hodin)	6 h (v pracovních dnech od 8 do 18 hodin)
Závažnější porucha	12 h (v pracovních dnech od 8 do 18 hodin)	6 h (v pracovních dnech od 8 do 18 hodin)
Drobná porucha	jeden pracovní den	dva pracovní dny
Změny	dva pracovní dny	čtyři pracovní dny

- 2.7 V těch případech, kdy zhotovitel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 7 dnů. Nebude-li uvedeno zhotovitelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadně servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží zhotoviteli. Náhradním provozem se rozumí plnohodnotné zprovoznění funkčnosti zařízení jinou telekomunikační technologií.

- 2.8 Třetích subjektů k plnění předmětu smlouvy může zhotovitel využít pouze po odsouhlasení objednatelem.
- 2.9 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ dle přílohy č. 5 této smlouvy.
- 2.10 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.
- 2.11 Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil zhotovitel (např. vandalismus, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti, a to podle ceníku dle přílohy č.2 této smlouvy. Cena za montážní materiál a náhradní díly se sjednají dohodou zhotovitele a objednatele tak, že zhotovitel sdělí objednateli před provedením opravy jejich výši a souhlasí-li objednatel s provedením opravy, má se za to, že souhlasí i s jejich cenou a zhotoviteli vystaví objednávku.
- 2.12 Pokud servisní zásah nebo údržba systému bude vyžadovat odstávku komunikačního systému ohlásí toto zhotovitel objednateli předem a odstávka systému bude provedena mimo pracovní dobu zhotovitele. Pracovní dobou zhotovitele se rozumí pondělí až pátek (kromě státem uznaných svátků) od 8.00 do 18.00 hodin.

3. Cena a její splatnost

- 3.1 Cena za předmět díla se sjednává dohodou objednatele a zhotovitele podle § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách v platném znění.
- 3.2 Cena za služby, v specifikované v příloze smlouvy č. 1, je stanovena jednotně na pravidelný měsíční poplatek (paušál) ve výši 20.000,- Kč. K ceně bude připočtena DPH v aktuální výši.
- 3.3 Smluvní strany se dohodly, že veškeré platby za servisní činnost/opravy budou hrazeny na základě předložených daňových dokladů. Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu podle obecně závazného právního předpisu platného a účinného v den jejího vystavení. Faktury vystavené za pravidelný paušální poplatek musí být doplněny číslem smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti podle obecně závazného právního předpisu, nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji bez zbytečného odkladu zhotoviteli s uvedením zjištěného nedostatku. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou splatné ceny. Od vystavení nové faktury, obsahující veškeré náležitosti účetního dokladu, resp. neobsahujícího nesprávné údaje, plyne nová lhůta 14 dnů k úhradě faktury.
- 3.4 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 14 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. Faktury budou zasilány na adresu objednatele. K cenám bude dopočtena DPH podle platných právních předpisů.
- 3.5 Úkony prováděné zhotovitelem nad rámec této smlouvy budou prováděny na základě objednatel vystavené objednávky a její akceptace zhotovitelem a účtovány samostatně podle ceníku zhotovitele uvedeného v příloze číslo 2 této smlouvy. Faktury, vystavené za tyto úkony musí být doplněny o číslo objednávky.
- 3.6 Úhrady za servisní činnosti provádí objednatel převodem na účet zhotovitele na základě faktur, jež zhotovitel vystavuje měsíčně, vždy po uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.7 Jestliže je zhotovitel v prodlení s plněním závazku podle této smlouvy, může objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí 0,5% z ceny za služby sjednané v článku 3.2 smlouvy za každou hodinu prodlení zhotovitele dle článku 2.6 nebo 2.7 smlouvy, celkem však nejvýše 50% měsíční ceny. Jestliže se prodlení zhotovitele týká pouze části funkčnosti servisovaného systému, smluvní pokuta se úměrně snižuje. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny, je zhotovitel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky denně.

4. Povinnosti smluvních stran

4.1. Objednatel je povinen zejména:

- a) kontrolovat kontinuitu vyčtených tarifikačních dat,
- b) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu v pracovní době objednatele nebo v případě potřeby i mimo tuto dobu, po dohodě pověřených osob.
- e) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- f) písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
- g) vyplnit formulář „Hlášení poruchy“ a uvést v něm telefonické spojení na jeho oprávněného zástupce pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany zhotovitele;
- h) provádět platby v termínech a ve výši podle této smlouvy;
- i) dle pokynu zhotovitele seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je. Dodavatel se zavazuje tyto podmínky dodat do 7 dnů od podpisu smlouvy;
- j) neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky;
- k) neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení bez předešlé vzájemné dohody. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky;

4.2. Zhotovitel je povinen zejména:

- a) zajistit plnění předmětu smlouvy s odbornou péčí a v souladu se zákonem o telekomunikacích;
- b) provádět veškeré úkony na servisovaném zařízení jen prostřednictvím pověřených osob uvedených v příloze číslo 4, případně, avšak po odsouhlasení objednatelem i dalšími subjekty, které mají od zhotovitele k tomu pověření a splňují podmínky k zajištění předmětu díla podle této smlouvy;
- c) založit a spravovat knihu (dokumentaci) o konfiguraci servisované telekomunikační technologie, knihu oprav a servisních zásahů a provádět pravidelné zálohy provozních dat a konfiguraci servisovaných zařízení;
- d) vykonávat práce pouze osobami, které jsou pro tuto činnost způsobilé (tj. splňují duševní i fyzické předpoklady), mají patřičnou kvalifikaci pro vykonávání předmětu díla, jsou spolehlivé (tj. neprojevují sklony k porušování právních norem) a jsou bezúhonné;
- e) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
- f) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy a kontaktní faxové a e-mailové spojení udržovat v provozuschopném stavu;
- g) provádět předmět díla na své vlastní náklady, nebezpečí a odpovědnost, vždy jeho řádným ukončením a předáním objednateli. Dokladem o ukončení a předání bude oběma stranami podepsaný protokol o provedení servisní činnosti, jehož vzor je uveden v příloze č. 5 ;
- h) při plnění smluvních závazků chránit majetek objednatele. Zhotovitel nese nebezpečí na prováděném předmětu díla až do jeho řádného ukončení, jakož i odpovědnost za škody způsobené na majetku objednatele při jeho provádění v místě plnění;

- i) zachovávat mlčenlivost a zajistit zachovávání mlčenlivosti u všech svých zaměstnanců a to o všech skutečnostech o kterých se při provádění předmětu díla podle této smlouvy, nebo v souvislosti s ním dozví;
- j) vyžaduje-li to situace, kontaktovat vlastníka a správce Jednotné telefonní sítě (JTS) a s jeho součinností obnovit provoz telekomunikačního zařízení do této JTS;

5. Záruka zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel poskytuje na předmět díla spočívající v provedení oprav, servisních, montážních a programátorských prací záruku za jakost vždy po dobu 24 měsíců ode dne jejich řádného ukončení a převzetí objednatelem.
- 5.2 Po dobu záruky se zhotovitel zavazuje k bezplatným opravám a bezplatné výměně dodaných software a hardware, součástí a náhradních dílů za bezvadné a k zahájení těchto oprav ve lhůtách sjednaných v článku 2.6 a 2.7 smlouvy.
- 5.3 Objednatel je povinen reklamovat vady u zhotovitele nejpozději do konce záruční doby.
- 5.4 Záruka se nevztahuje na vady způsobené zásahy objednatele či třetích osob.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. 3 ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy.
- 6.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě opakovaného nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem bez uvedení vážných důvodů.

7. Všeobecná ustanovení

- 7.1 Činnost jiných subjektů, které mohou svoji činností ovlivnit stávající stav (provoz) předmětného telekomunikačního systému, stejně jako činnost jiných telekomunikačních firem, bude vždy předem konzultována se zhotovitelem.
- 7.2 V případě rozšiřování stávajícího telekomunikačního systému je zhotovitel povinen poskytnout zdarma objednateli na požádání poradenskou službu.
- 7.3 Zaškolení pracovníků objednatele při změnách systémů provede zhotovitel bezplatně, a to ve lhůtě, která zajistí bezproblémový přechod na nový systém.
- 7.4 V případě ukončení smluvního vztahu je zhotovitel povinen předat objednateli veškerou jim spravovanou dokumentaci o konfiguraci telefonních systémů, servisní knihu a přístupová hesla do systémů.
- 7.5 Osoby oprávněné k jednání při plnění smlouvy jsou uvedeny v příloze č. 4. Změny smlouvy je však možné činit pouze formou dodatků dle článku 8.2 smlouvy.
- 7.6 Změny v seznamu pověřených osob objednatele i zhotovitele, uvedených v příloze číslo 4 nemusí být řešeny změnou smlouvy a postačí, bude-li nové znění přílohy číslo 4 předáno mezi oprávněnými osobami zhotovitele a objednatele písemnou formou, postačí e-mailem.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Lze ji ukončit kdykoliv dohodou smluvních stran, nebo písemnou výpovědí i bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.2 Tato smlouva je závazná a účinná ode dne podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Všechny změny a doplňky k této smlouvě s výjimkou změn osob oprávněných k jednání o plnění smlouvy budou prováděny na základě vzájemně odsouhlasených číslovaných písemných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran výhradně písemnou formou.
- 8.3 Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, 1 pro každou stranu.
- 8.4 Smlouva je právně závazná i pro případné právní nástupce smluvních stran. V případě změny právního subjektu jsou smluvní strany povinny toto oznámit bez zbytečného odkladu druhé straně.
- 8.5 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy může zhotovitel postoupit třetí osobě pouze se souhlasem objednatele.
- 8.6 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy smírnou cestou, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků, a to na první žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně.
- 8.7 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.
- 8.8 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v účinnost:
- Příloha číslo 1 - Specifikace servisní činností poskytovaných za cenu pravidelného měsíčního poplatku
 - Příloha číslo 2 - Specifikace servisní činnosti a cena za služby nad rámec pravidelného měsíčního poplatku
 - Příloha číslo 3 - Hlášení poruchy
 - Příloha číslo 4 - Seznam osob pověřených jednáním při plnění smlouvy
 - Příloha číslo 5 - Protokol o provedení servisní činnosti
 - Příloha číslo 6 - Seznam servisovaných zařízení
- 8.9 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními Obchodního zákoníku (zák. č. 513/91Sb. v platném znění), jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.

V Plzni dne 25-08-2009

V Klatovech dne.....

za objednatele

za zhotovitele

ředitel Finančního ředitelství v Plzni

jednatel společnosti