

Č. smlouvy poskytovatele: 161/2020

Č. smlouvy objednatele: DPMO/2020/70/120

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená mezi níže uvedenými smluvními stranami podle ustanovení
§ 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“)

dále jen **SMLOUVA**,

kteřou níže uvedeného dne, měsíce a roku ujednali:

obchodní společnost
MERIT GROUP a.s.

identifikační číslo: 64609995
sídlo: Březinova 136/7, 779 00 Olomouc
zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221
statutární orgán: Petr Weigel, statutární ředitel
kontaktní telefonní číslo: [REDACTED]
kontaktní e-mailová adresa: [REDACTED]

(dále také jako „**poskyvatel**“)

a

obchodní společnost
Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

identifikační číslo: 47676639
sídlo: Koželužská 563/1, 779 00 Olomouc
zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 803
statutární orgán: Ing. Pavel Zatloukal, místopředseda představenstva
Mgr. Petr Kocourek, MBA, LL.M., člen představenstva
kontaktní telefonní číslo: [REDACTED]
kontaktní e-mailová adresa: [REDACTED]

(dále také jako „**objednatel**“ či „**zákazník**“)

Článek 1

Předmět smlouvy

1. Tato smlouva je uzavřena za účelem úpravy obchodních vztahů smluvních stran. Touto smlouvou se bude řídit smluvní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem, a to po dobu v této smlouvě stanovené.

2. Předmětem této smlouvy je vymezení a úprava vzájemných vztahů smluvních stran a jejich vzájemných práv a povinností s cílem zabezpečit servis výpočetní techniky objednatele (dále také jako „servis“, „servisní služba“ či „servis výpočetní techniky“), a to v rozsahu vymezeném článkem 2 této smlouvy.
3. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje provádět pro objednatele servis výpočetní techniky za podmínek uvedených níže a objednatel se zavazuje za poskytnutý servis výpočetní techniky poskytovateli uhradit cenu uvedenou v této smlouvě.

Článek 2

Rozsah servisních služeb

1. Servisem výpočetní techniky pro účely této smlouvy se rozumí provádění servisních činností v rozsahu dle přílohy č. 1 odstavec A) této smlouvy. Rozsah poskytovaných servisních služeb je v příloze č. 1 vymezen místem poskytování servisu („servisní místa“), vymezením servisovaných zařízení („specifikace servisované techniky“), časovým rozsahem poskytovaných služeb („rozsah servisních služeb“) a soupisem poskytovaných služeb („specifikace poskytovaných služeb“).
2. Časový rozsah poskytovaných služeb je dán maximálním počtem hodin, které jsou v intervalu kalendářního měsíce zákazníkovi k dispozici k čerpání poskytovaných služeb podle článku 2 odst. 1 této smlouvy („celkem k čerpání“). Hodiny zákazníkem v příslušném kalendářním měsíci nevyužité nelze čerpat v jiném než tomto kalendářním měsíci.
3. Mezi prováděné servisní činnosti blíže specifikované v příloze č. 1 této smlouvy patří také pohotovostní servis zařízení. Poskytovatel poskytuje objednateli pohotovostní servis zařízení v mezích sjednaného pohotovostního režimu. Pohotovostní režim objednatele je určen v příloze č. 1 této smlouvy jako nepřetržitý či částečný.
4. V rámci pohotovostního servisu (viz příloha č. 1 smlouvy) se poskytovatel zavazuje:
 - 4.1 nastoupit k servisnímu úkonu nejpozději do času uvedeného v příloze č. 1 odstavec A) této smlouvy od okamžiku řádného nahlášení závady objednatelem poskytovateli (dále také jako „reakční lhůta“ či „reakční čas“);
 - 4.2 poskytovat v obvyklé pracovní době telefonické konzultace v případě technických či provozních problémů na zařízeních.
5. Okamžikem řádného nahlášení závady ve smyslu odstavce 4.1 této smlouvy se rozumí:
 - 5.1 v případě nepřetržitého pohotovostního režimu okamžik, kdy učinil objednatel ohlášení některým ze způsobů vymezených v ustanovení článku 5 odst. 2 této smlouvy,
 - 5.2 v případě částečného pohotovostního režimu:
 - 5.2.1 okamžik, kdy učinil objednatel ohlášení některým ze způsobů vymezených v ustanovení článku 5 odst. 2 této smlouvy, došlo-li k ohlášení v časech pohotovostního režimu (tj. v pracovní den mezi 7. a 18. hodinou);

5.2.2 počátek nejbližší následující doby pohotovostního režimu, tj. v 7 hodin nejbližší následujícího pracovního dne poté, co objednatel učinil ohlášení některým ze způsobů vymezených v ustanovení článku 5 odst. 2 této smlouvy, došlo-li k ohlášení mimo čas trvání pohotovostního režimu (tj. mimo pracovní den mezi 7. a 18. hodinou).

6. Poskytované služby jsou poskytovatelem zákazníkovi poskytovány na základě žádosti zákazníka vyplývající z jeho potřeb.

Článek 3

Cena, platební podmínky

1. Výše ceny za poskytování servisu výpočetní techniky odpovídá druhu a rozsahu poskytovaných služeb podle přílohy č. 1 této smlouvy a byla dohodou smluvních stran stanovena na částku uvedenou v příloze č. 1 v odstavci B) této smlouvy. K částce ceny bude připočtena DPH v zákonné výši.
2. Cena za poskytování servisu výpočetní techniky je splatná v pravidelných měsíčních platbách vždy ke čtrnáctému (14.) dni měsíce následujícího po měsíci, za který se cena za poskytování servisu platí, a to na účet uvedený v daňovém dokladu poskytovatele. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že objednatel je povinen hradit poskytovateli cenu za poskytování služeb od okamžiku účinnosti této smlouvy nebo od okamžiku, kdy je poskytovatel připraven plnit služby dle této smlouvy, ale z důvodů na straně objednatele to není možné. Cenu za poskytování služeb není objednatel povinen hradit poskytovateli od okamžiku účinnosti této smlouvy tehdy, není-li poskytovatel ke dni účinnosti této smlouvy z důvodů na své straně připraven plnit služby dle této smlouvy.
3. V případě bezhotovostní platby se za datum úhrady považuje den připsání příslušné částky na účet poskytovatele uvedený v daňovém dokladu (faktuře) vystaveném poskytovatelem; uhrazení formou jednostranného započtení není přípustné.
4. V případě prodlení s úhradou ceny či její části na základě vystaveného daňového dokladu, se objednatel zavazuje zaplatit poskytovateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
5. V případě prodlení s úhradou ceny či její části na základě vystaveného daňového dokladu, je poskytovatel oprávněn, po písemném upozornění objednatele, omezit či přerušit poskytování služeb dle této smlouvy. Tím není dotčena povinnost objednatele platit sjednanou cenu v celém rozsahu.
6. Cena nezahrnuje:
 - 6.1 cenu za nákup jakýchkoliv náhradních dílů a materiálu použitého při servisu, která bude fakturována objednateli zvlášť podle aktuálně platného ceníku dodavatele na základě objednávky objednatele;
 - 6.2 cenu za servisní služby poskytnuté objednateli nad rámec této smlouvy, přičemž smluvní cena za poskytování služeb nad rámec této smlouvy za každou započatou hodinu práce servisního technika je uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, a to jako „cena nad rámec“, není-li mezi smluvními stranami ujednáno jinak;

- 6.3 cestovné, tj. skutečně vynaložené náklady na dopravu do místa provedení servisního úkonu nad rámec této smlouvy.
7. Není-li daňový doklad objednateli řádně doručen nejpozději do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, na který má být doklad vystaven, je povinen objednatel tuto skutečnost poskytovateli bez zbytečného odkladu oznámit. Neučiní-li tak, má se za to, že daňový doklad obdržel k desátému dni měsíce následujícího po měsíci, za nějž se cena platí.
 8. Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne doručení daňového dokladu k vyúčtování ceny za poskytnutou servisní službu, jinak právo objednatele zanikne.
 9. Objednatel je oprávněn uplatnit reklamaci na poskytovanou servisní službu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do dvou (2) měsíců ode dne vadného poskytnutí servisní služby, jinak právo objednatele zanikne.
 10. V případě, že poskytovatel bude v době splatnosti faktury označen jako nespolehlivý plátce podle ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, nebo bude na faktuře uveden jiný než tzv. určený účet podle § 96 citovaného zákona, je objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z fakturovaných plnění zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a citovaného zákona.

Článek 4

Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní služby v rozsahu, způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou a příslušnými právními předpisy, a to nepřetržitě po celou dobu trvání této smlouvy.
2. Poskytovatel je při poskytování servisních služeb zejména povinen:
 - 2.1 provádět servisní služby s odbornou péčí, v obvyklé kvalitě a v souladu se zájmy a pokyny objednatele,
 - 2.2 soustavně zabezpečovat svoji pohotovost a připravenost k poskytování servisních služeb,
 - 2.3 evidovat všechny provedené servisní služby zápisem do deníku technika nebo servicedesk;
 - 2.4 provádět servisní služby nad rámec této smlouvy pouze po předchozí písemné objednávce objednatele;
 - 2.5 nastoupit k pohotovostnímu servisu v reakční lhůtě uvedené v čl. 2 odst. 4.1 této smlouvy. Tuto reakční lhůtu je poskytovatel povinen dodržovat, nedohodne-li se s objednatelem výslovně, že servisní služby v rámci pohotovostního servisu budou provedeny v jiných lhůtách. Bude-li servisní služba v rámci pohotovostního servisu takového charakteru, že poskytovatel nebude objektivně schopen nastoupit tuto servisní službu v řádné reakční lhůtě, je oprávněn reakční lhůtu prodloužit o nezbytně dlouhou dobu, vždy ale tak, aby nebyl ohrožen provoz objednatele.

Spočívá-li provedení servisní služby ve výměně náhradních dílů, je konečný termín dokončení servisní služby odvislý od rychlosti dodávky náhradních dílů jejich výrobcem; poskytovatel je povinen v těchto případech náhradní díly neprodleně objednat a vyvinout maximální úsilí k jejich dodání v nejkratším možném termínu.

3. Poskytovatel je oprávněn svěřit provedení servisní služby zcela nebo zčásti i jinému subjektu. Za činnost tohoto jiného subjektu odpovídá poskytovatel tak, jako by servisní službu prováděl sám.
4. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s jejím plněním.

Článek 5

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen ohlásit poskytovateli potřebu provedení servisní služby bez zbytečného odkladu, jakmile se o nutnosti provedení servisní služby dozví.
2. Ohlášení potřeby provedení servisní služby může za objednatele učinit pouze některá z oprávněných osob uvedených v příloze č. 1 této smlouvy („kontaktní osoby“), a to jedním z níže uvedených způsobů:
 - a. zadáním do Service Desk - <http://sd.merit.cz>;
 - b. telefonicky na telefonním čísle servisního střediska: 844 250 250;
 - c. emailem na helpdesk@merit.cz.
3. Objednatel je povinen poskytovat servisním technikům poskytovatele veškerou potřebnou součinnost pro provedení servisních služeb dle této smlouvy.
4. Objednatel si za účelem provádění některých servisních služeb dle této smlouvy sjednal s poskytovatelem tzv. servisní okno. Servisní okno je časový interval specifikovaný v příloze č. 1 odst. C) této smlouvy, během něhož může poskytovatel provádět servisní činnosti, které mohou dočasně omezit provoz servisovaných zařízení (servisované techniky) objednatele. Objednatel prohlašuje, že bere tato omezení provozu servisních zařízení během servisního okna na vědomí a přizpůsobí této skutečnosti své činnosti.
5. Objednatel se zavazuje umožnit servisním technikům poskytovatele přístup do objektů a ke konkrétním servisovaným zařízením za účelem provedení servisních služeb. V případě urgentních případů a podle požadavků objednatele bude přístup servisním technikům poskytovatele umožněn i v nočních hodinách a ve dnech, kdy nejsou servisovaná zařízení v provozu.
6. Objednatel se zavazuje zajistit servisním technikům poskytovatele, kteří budou u objednatele provádět servisní služby, pracovní podmínky v souladu s platnými právními předpisy.
7. Objednatel se zavazuje před započítím provádění servisní služby detailně informovat servisní techniky poskytovatele o možném nebezpečí spojeném s prováděním servisní služby, a to podle povahy a rozsahu možného nebezpečí.
8. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli řádně a včas všechny informace nezbytné pro řádné plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy.

9. Objednatel se zavazuje zabránit dle svých možností poškození servisovaného zařízení, neodborné manipulaci s ním a neodborným zásahům do něj.
10. Objednatel není oprávněn zajišťovat opravu či jakékoliv servisní služby jiným subjektem než poskytovatelem bez vědomí a předchozího písemného souhlasu poskytovatele, s výjimkou případu, kdy poskytovatel i přes výzvu objednatele servisní službu bez vážného důvodu neprovede.
11. Objednatel je povinen zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s jejím plněním.

Článek 6

Odpovědnost za škodu, záruka za jakost, sankce

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za škodu, kterou způsobil porušením povinností v této smlouvě stanovených, zejména neprovedl-li servisní služby v souladu s touto smlouvou řádně a včas.
2. Poskytovatel rovněž odpovídá za škodu způsobenou objednateli servisními technikami poskytovatele při realizaci servisních služeb.
3. Poskytovatel objednateli poskytuje na provedený servis záruku, že servis v době jeho předání splňuje požadavky této smlouvy a platných právních předpisů vztahujících se k provedenému servisu, a to v délce 6 měsíců. Záruční doba počíná běžet od provedení zápisu provedeného servisu do deníku technika nebo service-desk v souladu s článkem 4 odst. 2.3 této smlouvy.
4. Objednatel je povinen veškeré zjištěné vady servisních služeb písemně oznámit poskytovateli bez zbytečného odkladu. Poskytovatel provede záruční opravu na svůj náklad.
5. Objednatel má vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení poskytovatele s nástupem k servisním úkonům pohotovostního servisu dle článku 2 této smlouvy, ledaže objednatel neposkytl poskytovateli součinnost potřebnou k nástupu k servisním úkonům.
6. Poskytovatel má vůči objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu, kdy nebyl servisním technikům umožněn nástup k servisním úkonům nebo byl nástup k servisním úkonům servisním technikům zmařen ze strany objednatele. Současně je objednatel v takovém případě povinen nahradit poskytovateli cestovní náklady vynaložené na nástup servisních techniků k servisním úkonům.

Článek 7

Doba trvání smlouvy, odstoupení od smlouvy

1. Doba platnosti a účinnosti smlouvy (zda je uzavřena na dobu neurčitou nebo určitou) je specifikována v **příloze č. 1** této smlouvy. Smlouva na dobu neurčitou se uzavírá se závazkem nebo bez závazku.

2. Pokud je smlouva uzavřena na dobu určitou:
 - 2.1 není žádný z účastníků oprávněn smlouvu vypovědět, s výjimkou výpovědi z důvodů uvedených níže v čl. 7 odst. 4, 5 této smlouvy,
 - 2.2 doba trvání smlouvy je vždy sjednána na základě výslovné žádosti zákazníka.
3. Pokud je smlouva uzavřena na dobu neurčitou:
 - 3.1 je každý z účastníků oprávněn smlouvu i bez udání důvodu vypovědět výpovědí v písemné formě, nejdříve však po uplynutí závazku uvedeného v **příloze č. 1** této smlouvy jakožto minimální doby trvání této smlouvy; výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhému účastníkovi,
 - 3.2 minimální doba trvání smlouvy je vždy sjednána na základě výslovné žádosti zákazníka.
4. Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět tuto smlouvu výpovědí v písemné formě s výpovědní dobou v délce sedmi (7) kalendářních dnů, která počíná běžet dnem doručení výpovědi zákazníkovi v případě porušení smlouvy ze strany zákazníka hrubým způsobem, tj. zejména:
 - 4.1 zákazník je v prodlení s placením ceny za poskytování servisu výpočetní techniky či její části po dobu delší než jeden (1) kalendářní měsíc,
 - 4.2 zákazník poruší povinnost zachování mlčenlivosti o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozvěděl o poskytovateli v souvislosti s jejím plněním,
 - 4.3 bude zjištěn úpadek zákazníka ve smyslu insolvenčního zákona.
5. Zákazník je dále oprávněn tuto smlouvu vypovědět výpovědí v písemné formě s výpovědní dobou v délce sedmi (7) kalendářních dnů, která počíná běžet dnem doručení výpovědi poskytovateli v případě, že:
 - 5.1 poskytovatel opakovaně závažným způsobem zanedbává plnění podle této smlouvy,
 - 5.2 poskytovatel není bez omluvitelného důvodu schopen plnit své povinnosti podle této smlouvy.

Článek 8.

Ostatní ujednání

1. Neplatnost kterékoli části této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé této smlouvy, lze-li neplatnou část smlouvy od ostatních částí smlouvy oddělit. V takovém případě se účastníci bez zbytečného odkladu dohodnou na nahrazení neplatné části smlouvy novým zněním, které by nejlépe vyjádřilo jejich původní vůli.
2. Tato smlouva se vztahuje a zavazuje i též event. právní nástupce či dědice smluvních stran. Objednatel však není oprávněn tuto smlouvou postoupit na jakoukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.

3. Smluvní strany si před uzavřením této smlouvy sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k okamžiku uzavření této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si smluvní strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná smluvní strana úmyslně uvedla druhou smluvní stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.
4. Objednatel není oprávněn jednostranně započíst své pohledávky vůči poskytovateli na své závazky vůči poskytovateli bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
5. Vznikne-li objednateli v souvislosti s touto smlouvou jakákoli pohledávka vůči poskytovateli, není ji objednatel oprávněn postoupit na jakoukoli třetí osobu.
6. Práva vzniklá na základě této smlouvy či z porušení této smlouvy se promlčují v promlčecí lhůtě deseti (10) let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
7. Smluvní strany na sebe uzavřením této smlouvy převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením této smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností této smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části.
8. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o obsahu této smlouvy a o všech skutečnostech, které se dozví o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním této smlouvy.

Článek 9.

Kontaktní údaje, doručování

1. Objednatel je povinen adresovat svá právní jednání v souvislosti s touto smlouvou na následující komunikační adresy poskytovatele:
 - 1.1 **reklamace vyúčtování služeb:**
 - 1.1.1 *elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo*
 - 1.1.2 *písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,*
 - 1.2 **reklamace poskytovaných služeb:**
 - 1.2.1 *elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy,*
 - 1.3 **právní jednání směřující k ukončení této smlouvy (výpověď):**
 - 1.3.1 *elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo*
 - 1.3.2 *písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,*
 - 1.4 **právní jednání směřující k oznámení změny komunikačních údajů zákazníka:**
 - 1.4.1 *elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo*
 - 1.4.2 *písemně na adresu sídla poskytovatele uvedenou v záhlaví této smlouvy,*
 - 1.5 **ostatní právní jednání (oznámení, návrhy, stížnosti, dotazy):**
 - 1.5.1 *elektronicky na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo*
 - 1.5.2 *telefonicky na telefonní číslo uvedené v záhlaví této smlouvy.*

2. Právní jednání směřující k ukončení této smlouvy (výpověď) je objednatel i poskytovatel oprávněn odesílat i elektronicky na kontaktní e-mailovou adresu druhého účastníka uvedenou v záhlaví této smlouvy. Takto elektronicky odesílané právní jednání je účinné výlučně okamžikem, kdy adresát elektronicky nebo písemně potvrdí odesílateli doručení výpovědi.
3. Mimo členy statutárního orgánu objednatele jsou v záležitostech spojených s plněním této smlouvy oprávněny zastupovat objednatele a činit za něj právní jednání ty osoby, které své oprávnění k takovému jednání prokáží předložením plné moci opravňující k takovému jednání, není-li v této smlouvě stanoveno jinak.
4. Písemnost zasílaná v souladu s touto smlouvou se považuje za doručenou dnem jejího osobního předání proti podpisu anebo třetím (3.) pracovním dnem po odeslání, a to i v případě, že se příjemce o zaslání příslušné písemné zásilky nedozvěděl nebo se v místě doručení nezdržoval.

Článek 10.

Uveřejnění smlouvy v registru smluv

1. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva včetně všech jejích dodatků bude uveřejněna objednatelem v registru smluv (pokud takovému uveřejnění podléhá) dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
2. Poskytovatel se zavazuje dodat objednateli verzi smlouvy a dodatků se znečitelněnými údaji tak, aby bylo chráněno obchodní tajemství zhotovitele, a zároveň aby byla smlouva a její dodatky z hlediska zákona o registru smluv účinná.
3. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel za své obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku považuje zejména údaje o vlastní cenové strategii a optimalizaci jednotkových cen a objednatel se zavazuje toto obchodní tajemství řádně utajovat.
4. Za zveřejnění smlouvy včetně jejích dodatků v souladu se zákonem o registru smluv odpovídá objednatel.

Článek 11.

Závěrečná ustanovení

1. Práva a povinnosti smluvních stran dle této smlouvy se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
2. Tato smlouva (vyjma příloh smlouvy) může být změněna nebo doplňována pouze dohodou smluvních stran ve formě písemných číslovaných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Přílohy této smlouvy lze měnit i tak, že se aktualizuje příloha vyplněním nového formuláře přílohy s aktuálními, resp. novými údaji, přičemž nezbytnou náležitostí této přílohy pro její platnost a účinnost je uvedení data podpisu přílohy. V případě existence více příloh s rozdílnými údaji je platnou a účinnou ta verze přílohy smlouvy, na níž je stanoveno

nejaktuálnější datum podpisu.

4. Jakékoli změny, vsuvky či doplnění dopsané nebo dotištěné do originálního textu této smlouvy nebo jejích příloh se považují za nenapsané, irelevantní a nezavazují smluvní strany, vyjma těch, které budou odsouhlaseny a parafovány oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem. Tato smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech okolností a vzájemném vysvětlení jejího obsahu.
6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly v této smlouvě ujednat, 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.
7. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
8. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího uzavření.

Přílohy:

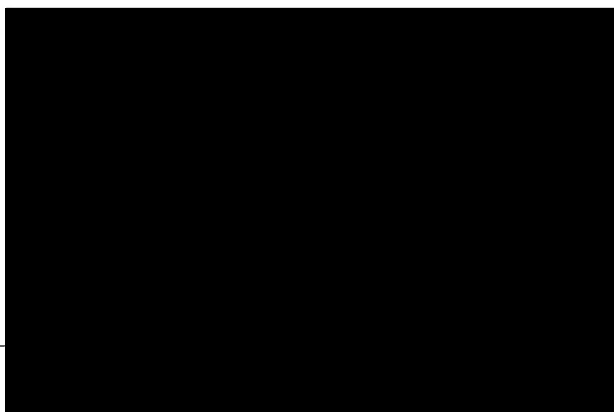
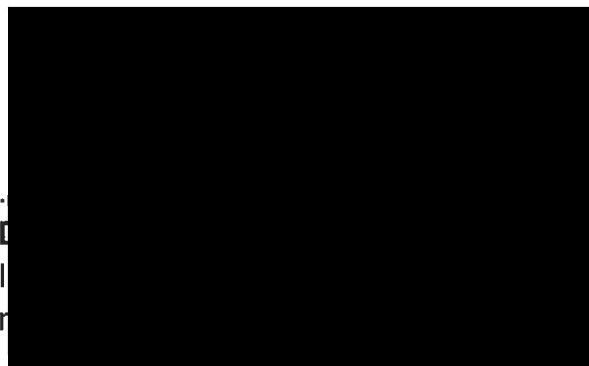
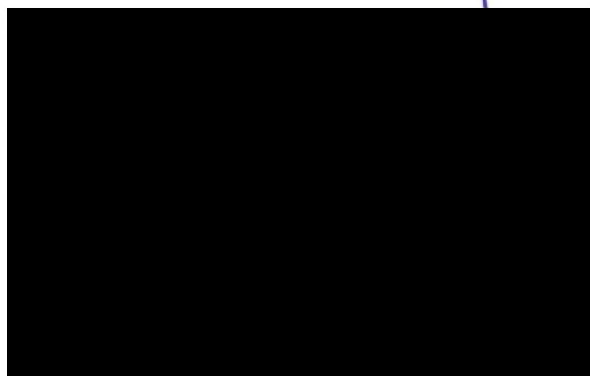
Příloha č. 1 – Rozsah servisních služeb zahrnutých v paušální platbě

Poskytovatel:

Objednatel:

V Olomouci dne 22 -12- 2020

16 -12- 2020
V Olomouci dne



Příloha č. 1 – Rozsah servisních služeb zahrnutých v paušální platbě**MERIT GROUP a.s.**

identifikační číslo: 64609995
sídlo: Březinova 136/7, 772 00 Olomouc
zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221
statutární orgán: Petr Weigel, statutární ředitel
(dále také jako „**poskytovatel**“)

a

Dopravní podnik města Olomouce, a.s.

identifikační číslo: 47676639
sídlo: Koželužská 563/1, 779 00 Olomouc
zápis ve veřejném rejstříku: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 803
statutární orgán: Ing. Pavel Zatloukal, místopředseda představenstva
Mgr. Petr Kocourek, MBA, LL.M., člen představenstva
(dále také jako „**objednatel**“ či „**zákazník**“)

A) ROZSAH POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB:**Rozsah servisních služeb**

Kategorie poskytovaných služeb	Počet hodin za měsíc
Pohotovostní servis zařízení uvedených v bodě F)	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“
Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“
Instalace, konfigurace zařízení uvedených v bodě F)	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“
Konzultační a poradenská činnost v oblasti výpočetní techniky včetně návrhů řešení za účelem rozvoje a modernizace výpočetní techniky	společně s ostatními službami v rozsahu maximálně „celkem k čerpání hodin“

* do rozsahu hodin může být zahrnuta i doba vzdálené správy

MERIT GROUP a.s.

a./ Březinova 136/7, 779 00 Olomouc
t./ +420 585 226 185, f./ +420 585 230 206
e./ merit@merit.cz, w./ www.merit.cz

IČO: 64609995, DIČ: CZ699000785

BÚ: ČSOB 377897583/0300

zapsán v obchodním rejstříku vedeném

Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 1221



CELKEM K ČERPÁNÍ

8

HODIN/Y

Specifikace poskytovaných služeb:**Pohotovostní servis zařízení uvedených v bodě F)**

- Zahrnuje diagnostiku nahlášeného poruchového stavu, návrh řešení a odstranění závady v co nejkratším čase.

POHOTOVOSTNÍ REŽIM:

- částečný: pracovní dny od 7 do 18 hodin
- nepřetržitý: 24 hodin 5 dní v týdnu s výjimkou víkendů a státních svátků
- nepřetržitý: 24 hodin 7 dní v týdnu

REAKČNÍ ČAS

4

HODIN/Y

Profylaktický servis zařízení uvedených v bodě F)

- Pravidelné návštěva v místě zákazníka – 1x měsíčně
- Bezpečnostní a doporučené aktualizace operačního systému dle výrobce
- Aktualizace softwarového vybavení jednotlivých stanic
- Aktualizace ovladačů dle doporučení výrobce
- Aktualizace bezpečnostního softwarového řešení
- Periodická bezpečnostní kontrola na používání nelegálního software
- Vzdálená aktualizace serverů
- Vzdálený dohled nad chodem systému, jako celku
- Proaktivní monitoring událostí – SMS, e-mail
- Řešení běžných požadavků ze strany uživatelů
- Telefonický, e-mailový Helpdesk
- Tvorba a údržba dokumentací stavu technického vybavení na straně zákazníka
- Vedení licenčního deníku
- Dohled zálohování
- Pravidelná kontrola funkčnosti obnovy ze zálohy - půlročně
- Hardwarové profylaxe
- Dodržování standardů chování dle ITIL

Instalace, konfigurace zařízení uvedených v bodě F)

- Součinnost při vyřizování reklamací
- Instalace, konfigurace, migrace dodávaného zboží

- Přizpůsobení dle požadavků zákazníka
- Nastavení dle doporučených standardů

Konzultační a poradenská činnost v oblasti výpočetní techniky včetně návrhů řešení za účelem rozvoje a modernizace výpočetní techniky

- Telefonické poradenství a další služby po telefonu (např.: rada po telefonu, zjištění informací o prvku IT, nebo jiná služba proveditelná po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu).
- Úprava řešení související s použitím nových verzí produktů či novými vlastnostmi požadovanými zákazníkem.
- Poskytování metodických, aplikačních a technických informací k vydaným i připravovaným verzím produktů a podpora při instalaci vyšších verzí produktů a řešení.
- Školení uživatelů/administrátorů, návrh rozvoje atd.
- Komunikace se subdodavateli
- Koordinace prací se subdodavateli

Servisní místa:

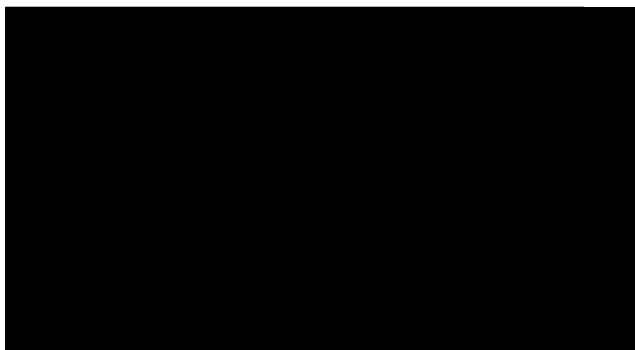
V sídle a na všech pobočkách objednatele.

B) CENA POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

SJEDNANÁ CENA

**CENA NAD RÁMEC
SERVISNÍ TECHNIK**

**CENA NAD RÁMEC
SW SPECILATISTA**



Cena nad rámec je stanovena pro pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hodin.

Při poskytování servisních služeb nad rámec smlouvy v době od 6:00 do 8:00 hodin a od 17:00 do 24:00 hodin bude cena nad rámec navýšena o příplatek 25 %.

V době od 24:00 do 6:00 hodin a ve dnech svátků nebo ve dnech pracovního volna bude cena nad rámec navýšena o příplatek 50 %.

Cestovné nad rámec je stanoveno na 12 Kč plus DPH za kilometr.

C) SERVISNÍ OKNO

SJEDNANÉ SERVISNÍ OKNO

20:00 – 4:00

V uvedeném čase budou prováděny servisní činnosti, které mohou dočasně omezit provoz servisovaných zařízení.

D) TRVÁNÍ SMLOUVY

Doba trvání smlouvy	Doba neurčitá	se závazkem <input type="checkbox"/>	bez závazku <input checked="" type="checkbox"/>
		závazek 12 měsíců <input type="checkbox"/>	24 měsíců <input type="checkbox"/>
	Doba určitá	12 měsíců <input type="checkbox"/>	24 měsíců <input type="checkbox"/>

Datum smluveného započetí plnění	

E) KONTAKTNÍ OSOBY:

Osoby oprávněné hlásit požadavky na servis:

Ing. Ákos Zsigrai
Mgr. Petr Plachý
Mgr. Pavel Kašpárek
Martin Reichel
Zdeněk Pazdera

F) SPECIFIKACE SERVISOVANÉ TECHNIKY:

- | | |
|--|-----------------------------|
| 1. HW servery (včetně systémového SW) | celkem až 5 ks |
| 2. Virtuální servery (včetně systémového SW) | celkem až 50 ks |
| 3. Prvky pevné sítě – přepínače, kabeláž | celkem až 20 ks (přepínače) |
| 4. Prvky bezdrátové sítě – kontroler + AP | celkem až 50 ks |
| 5. Disková pole | celkem až 2 ks |
| 6. Zálohovací jednotky | celkem až 2 ks |
| 7. Firewally | celkem až 2 ks |

Poskytovatel:

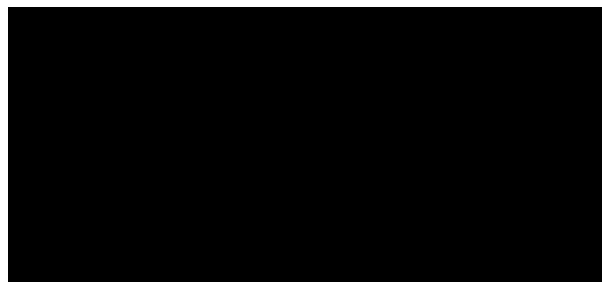
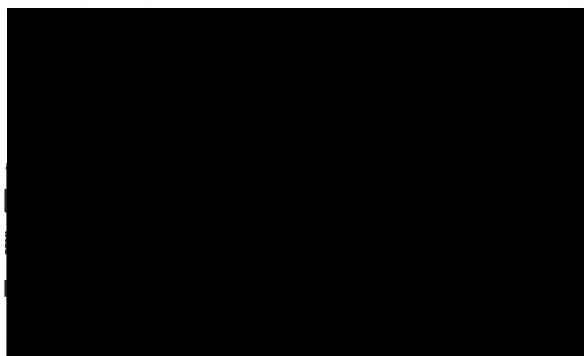
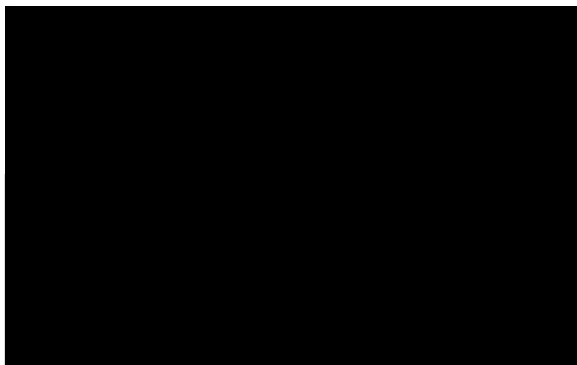
22 -12- 2020

V Olomouci dne

Objednatel:

16 -12- 2020

V Olomouci dne



100

100

100