

Smlouva o poskytování servisních služeb

20. 12. 2020 uzavřely tyto strany

VODÁRNA PLZEŇ a.s.

IČ: 25205625

Se sídlem Malostranská 143/2, Doudlevice (Plzeň 2-Slovany), 326 00 Plzeň

Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl B vložka 574

Zastoupen [REDACTED] – generální ředitel

(dále jen „Objednatel“)

a

FOXON s.r.o.

IČ: 27358917

Se sídlem Česká 615, Liberec XXV-Vesec, 463 12 Liberec

Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl C vložka 25820

Zastoupen [REDACTED] – jednatel

Bankovní spojení: [REDACTED]

na straně druhé (dále jen „Partner“) tuto

smlouvu o poskytování servisních služeb

1. Předmět smlouvy

1.1. Předmětem této smlouvy je dodávka servisních služeb na systém řízení a monitoringu Objednatele (dále jen projekty).

1.2. Zhotovitel se zavazuje na svůj náklad a na své nebezpečí zajistit pro objednatel služby v tomto rozsahu:

1.2.1. Technická podpora projektů, tzv. Application Support, Help Desk, Hot Line tj. poradenská, asistenční a konzultační činnost prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty. Tato služba je k dispozici pro vyjmenované kontaktní osoby objednatel:

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- dispečeri nepřetržitého provozu dispečinku objednatel

nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Ze strany partnera je pro zajištění této služby k dispozici vždy jeden z vyškolených specialistů vodárenské skupiny.

1.2.2. Servis projektů, tzv. Incident Management tj. procesy a procedury, směřující k bezprostřednímu vyřešení problémů v aplikačním softwaru projektů, které znemožňují nebo výrazně zhoršují jeho komerční využitelnost. Tato služba je k dispozici nepřetržitě 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Objednatel je oprávněn požadovat v rámci tohoto ujednání servis v rozsahu do 8 pracovních hodin měsíčně. Nevyčerpané hodiny nelze přesouvat do dalších měsíců. Nevyčerpané hodiny se zpětně neproplácí. V případě výjezdu k objednateli se hradí cestovní náklady zvlášť.

- 1.2.3. Monitorování a preventivní údržba projektů, tzv. Application and System Monitoring and Management Service tj. preventivní činnosti, spojené s pravidelným monitorováním projektů, jež předem minimalizují výskyt případných chybových stavů. Hlavními objekty monitorování jsou zejména: aplikační software, diskový prostor, databáze, záložní kopie (back-ups), dávková zpracování, procesy v operačním systému (system and process logs) a management uživatelských profilů (pro pracovní stanice v součinnosti se správcem systému Objednatele).
 - 1.2.4. Údržba a další rozvoj projektů, tzv. Application Maintenance and Development tj. činnosti, zajišťující, aby technické (hardware) a programové prostředky (software) byly neustále ve stavu, odpovídajícímu aktuálnímu stavu vývoje (hardware a software update, upgrade), včetně menších úprav a rozšiřování projektů podle požadavků objednatel. Typické činnosti, spadající do této služby jsou zejména: rozšiřování a modifikace menšího rozsahu, spojené s upgrade systémového prostředí (hardware, operační systémy, ...). Tato činnost bude řešena samostatnou nabídkou na základě analýzy jednotlivých požadavků Objednatele.
- 1.3. Předmětem dodávky dle této smlouvy není:
 - 1.3.1. Veškeré subdodávky (HW, SW, případně též služby třetí strany), které se ukážou jako nutné pro splnění předmětu této smlouvy. Tyto subdodávky podléhají předchozímu schválení Objednatele.
 - 1.3.2. Veškeré servisní činnosti na subdodávkách silnoproudů a technologií.
 - 1.4. Součinnost objednatel při plnění předmětu díla je uvedena ve zvláštním odstavci této smlouvy.

2. Místo a doba plnění

- 2.1. Provozní areál ÚV a objekty vodovodní sítě Objednatele.
- 2.2. Doba plnění začíná 01.01.2021 pro služby dle odstavce 1.2.4 této smlouvy, tzn. Údržba a další rozvoj projektů začíná plnění 01.04.2021. Smlouva se sjednává na dobu jednoho roku (12 měsíců).
- 2.3. Smluvní strany mohou dohodnout změny doby plnění pouze písemnými dodatky k této smlouvě, které budou podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 2.4. Obě strany mohou smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí v tomto případě 3 měsíce, počínaje prvním dnem měsíce, následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď písemně doručena druhé smluvní straně. Tímto ustanovením není dotčeno právo smluvních stran na okamžité vypovězení smlouvy pro závažné neplnění jejích ustanovení.

3. Technické a organizační podmínky

- 3.1. Technickou podporou projektů, tzv. Application Support, Help Desk, Hot Line, se rozumí poradenská, asistenční a konzultační činnost partnera prostřednictvím telefonu nebo elektronické pošty. Tato služba je poskytována partnerem za podmínek a v rozsahu podle odstavce 1.2.1 této servisní smlouvy takto:
 - 3.1.1. Určená kontaktní osoba Objednatele se telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty spojí s pověřeným specialistou řešitelského týmu partnera a přednese svůj požadavek.
 - 3.1.2. Specialista partnera požadavek vyhodnotí a po dohodě s Objednatelem rozhodne o jeho klasifikaci podle služeb, jež jsou předmětem plnění dle této smlouvy. Tuto klasifikaci bezprostředně oznámí kontaktní osobě, požadavek zaeviduje, a pokud je klasifikován v souladu s rozsahem služby dle odstavce 1.2.1, tento požadavek vyřídí. Pokud ne, postupuje podle příslušné klasifikace v souladu s odstavcem 3 této servisní smlouvy.

3.2. Servisem projektů, tzv. Incident Management, se rozumí činnosti a procedury, směřující k bezprostřednímu vyřešení problémů v HW nebo v aplikačním softwaru Projektu, které znemožňují nebo výrazně zhoršují jeho komerční využitelnost. Tato služba je poskytována partnerem za podmínek a v rozsahu podle odstavce 1.2.2 této servisní smlouvy takto:

3.2.1. Určená kontaktní osoba Objednatele se telefonicky nebo prostřednictvím elektronické pošty spojí s pověřeným specialistou řešitelského týmu partnera a přednese svůj požadavek. Požadavek, zasláný elektronickou poštou, lze v případě požadavku na servisní zásah uplatnit pouze v pracovní dny v době od 8 do 16 hodin, v mimopracovní době je nutné využít telefonického spojení na číslo servisního telefonu:

██████████

3.2.2. Specialista partnera požadavek vyhodnotí a rozhodne o jeho klasifikaci podle služeb, jež jsou předmětem této servisní smlouvy, Tuto klasifikaci bezprostředně oznámí kontaktní osobě, požadavek zaeviduje, a pokud je klasifikován v souladu s rozsahem služby dle odstavce 1.2.2, tento požadavek vyřídí. Pokud ne, postupuje podle příslušné klasifikace v souladu s odstavcem 3 této servisní smlouvy.

3.2.3. Při řešení incidentů postupuje Objednatel tak, že nejdříve kontaktuje osobu, zodpovědnou za servisní činnost na straně Objednatele (pokud je taková osoba určena). Teprve v případě, že tato osoba nemůže problém sama vyřešit, obrátí se na partnera.

3.2.4. Partner zahájí provádění činnosti uvedené v odst. 3.2 tohoto článku na základě požadavku Objednatele dle kategorie jeho naléhavosti takto:

- a) Priorita 1: problém brání fungování systému nebo jeho části (System down)
reakce na problém do 4 hodin od telefonického nahlášení
- b) Priorita 2: problém nebrání fungování systému, ale snižující jeho výkon (System failure)
reakce na problém do 24 hodin od telefonického nahlášení
- c) Priorita 3: ostatní problémy nemající vliv na výkon systému
reakce na problém do 2 pracovních dnů od nahlášení

Poznámka: Požadavky na servisní zásah dle bodu 3.2.4 a) a b) lze uplatnit pouze telefonicky na číslo servisního telefonu (pro dodržení definované reakční doby), následně je nutné požadavek blíže specifikovat / dopřesnit e-mailem.

3.2.5. Partner bude po započetí práce na odstranění problému pracovat nepřetržitě s výjimkou situace, kdy Objednatel neposkytne potřebnou součinnost pro práci partnera nebo kdy Objednatel souhlasí nebo sám navrhuje přerušení prací z důvodů na jeho straně.

3.2.6. Partner se nejdříve snaží vyřešit problém komunikací se zástupcem Objednatele (telefonicky, e-mailem). V případě, že to není možné a záležitost vyžaduje konzultaci s dalšími pověřenými zaměstnanci partnera, informuje o této skutečnosti kontaktní osobu Objednatele a současně sdělí časový limit a způsob, jakým bude Objednatele informovat o dalším postupu.

3.2.7. Pokud partner usoudí, že problém nelze vyřešit vzdáleným přístupem (telefonicky, emailem, prostřednictvím přímého spojení přes WAN), obě strany souhlasí s tím, že problém bude řešen výjezdem partnera na místo výskytu závady.

3.2.8. Další postup při odstraňování problému obě strany dohodnou na místě a o provedeném zásahu pořídí zápis, včetně popisu řešení, provedených úprav a přesného počtu hodin strávených zásahem a na cestě, potvrzený oběma stranami.

3.3. Postup při provádění monitorování a preventivní údržby projektů, tzv. Application and System Monitoring and Management Service tj. preventivní činnosti, spojené s pravidelným monitorováním projektu, jež předem minimalizují výskyt případných chybových stavů, je následující (tato služba je poskytována partnerem za podmínek a v rozsahu podle odstavce 1.2.3 této smlouvy o dílo):

- 3.3.1. Specialisté vodárenské skupiny partnera provádějí dle potřeby, minimálně však 1 x měsíčně monitoring všech klíčových softwarových a hardwarových prostředků a při nalezení skutečností, jež by mohly ohrozit bezporuchový provoz projektu provádějí preventivní opatření.
- 3.3.2. V rámci této služby bude také 1x ročně provedena preventivní prohlídka slaboproudých zařízení, instalovaných v rámci projektů. Výsledkem této preventivní prohlídky pak bude aktualizovaná zpráva o stavu zařízení včetně návrhů na změny a modernizace.
- 3.3.3. Obě strany souhlasí s tím, že drobná preventivní opatření provedou specialisté partnera okamžitě. V případě, kdy je nutné provést preventivní opatření většího rozsahu, informují o tom kontaktní osobu objednatele. Dále se bude proces realizace této změny řídit odstavcem 4 této smlouvy.
- Výstupem této činnosti bude zpráva o technickém stavu systémů s uvedením nevyhovujících a slabých prvků a návrhem na vylepšení v minimálně ročním cyklu.

4. Vícepráce, úpravy zadání

- 4.1. Smluvní strany mohou dohodnout změny technických podmínek provádění servisních služeb, jakož i úpravy rozsahu a změny zadání pouze písemnými dodatky k této smlouvě, které budou podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 4.2. Pokud se v průběhu plnění této smlouvy ukáže, že k jejímu řádnému splnění budou potřeba další dodávky materiálu a služeb, budou obě strany postupovat takto:
- 4.2.1. Partner okamžitě uvědomí objednatele.
- 4.2.2. Objednatel předloží partnerovi písemnou poptávku.
- 4.2.3. Partner připraví pro objednatele písemnou technickou, cenovou a termínovou nabídku.
- 4.2.4. Objednatel se k nabídce vyjádří písemně tak, že nabídku přijímá nebo nepřijímá. V případě přijetí nabídky budou takto sjednané dodávky prací a služeb považovány za vícepráce a vyúčtovány v termínech, uvedených v objednávce.

5. Platební podmínky

5.1. Cena za dílo byla mezi smluvními stranami sjednána dohodou. Roční paušální poplatek za služby popsané v této smlouvě byl stanoven na **1.104.000,- Kč** (bez DPH).

Jedná se o služby podle odstavce 1.2.1, tj. Technická podpora, 1.2.2 Servisní činnost a za služby podle odstavce 1.2.3 Monitorování a preventivní údržba projektů.

5.2. Platby budou probíhat měsíčně, tj. vždy k poslednímu dni uplynulého měsíce ve výši 92.000,- Kč (bez DPH).

5.3. Ceník služeb (bez DPH) partnera vyžádaných objednatelem nad rámec stanoveným touto smlouvou:

Úkon / činnost	Měrná jednotka	Cena za měrnou jednotku
Technická podpora a servisní zásahy prováděné formou dálkového přístupu		
Servisní zásah prováděný formou vzdáleného přístupu	1 člověhodina	██████████
Servisní zásah prováděný na místě u zákazníka		
Přeprava pracovníka k zákazníkovi	Km	██████████
Přeprava pracovníka k zákazníkovi	1 člověkohodina	██████████
Servisní zásah v místě u zákazníka	1 člověkoden	██████████
Servisní, implementační, školitelská a poradenská činnost	1 člověkoden	██████████
Rozvoj projektu	1 člověkoden	██████████

Všechny ceny uvedené v ceníku odstavec 5.3 této smlouvy jsou bez DPH.

5.4. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli sjednané částky na základě faktury, vystavené parterem.

5.5. Splatnost faktur: 30 dní.

6. Doba záruky a odpovědnost za vady

6.1. Reklamacce na provedené práce budou uplatňovány písemnou formou prostřednictvím kontaktních osob objednatele.

6.2. Záruční doba na provedené práce činí 24 měsíců na práce dodané partnera nebo jeho subdodavatelí. Na materiál a dodávky bude poskytnuta záruka dle záručních lhůt výrobců.

7. Závazky objednatele

7.1. Objednatel se zavazuje zajistit partnerovy podmínky pro řádné splnění předmětu smlouvy zejména tím, že:

7.1.1. Zajistí partnerovy vstup do míst plnění této smlouvy.

7.1.2. Předá podle svých možností partnerovy veškerou technickou a softwarovou dokumentaci, včetně zdrojových kódů aplikačních programů.

7.1.3. Bude neprodleně informovat partnera o všech zásazích, úpravách a změnách, které v instalovaném projektu provedl buď sám nebo prostřednictvím třetích stran v nepřítomnosti zhotovitele.

7.1.4. Pracovníkům partnera a jeho subdodavatelům vytvoří po dobu prací v prostorách místa plnění smlouvy podle svých možností základní hygienické a sociální podmínky (uzamykatelná šatna, umývárna, WC atd.).

8. Závazky partnera

- 8.1. Partner odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví jeho vlastních zaměstnanců a za pořádek při práci v prostorách objednatele.
- 8.2. Partner prohlašuje, že má oprávnění vykonávat smlouvenou činnost dle této smlouvy a při jejím plnění bude postupovat s odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými podmínkami a technickými normami.
- 8.3. Partner bude vést tabulku všech poptávaných prací a případně v ní zaznamenávat všechny rozhodující činnosti zaměstnanců partnera, zejména ty, které by mohly mít vliv na změnu vzájemně dohodnutých plnění. Tabulka prací bude neustále objednateli k dispozici a vyhodnocována před koncem kalendářního roku.

9. Zvláštní smluvní ujednání

- 9.1. Partner odpovídá za to, že všichni jeho subdodavatelé a kooperující firmy se budou řídit ujednáními této smlouvy a dodržovat veškeré povinnosti partnera.

V Plzeň dne 22. 12. 2020

22-12-2020

Za Vodárnu Plzeň:

za FOXON:

generální ředitel

jednatel