

Servisní smlouva

číslo dodavatele : SS/238/2020

uzavřená dle ustanovení Občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel:

Kultura Jablonec, p. o.

se sídlem: Jiráskova 4898/9, 466 01 Jablonec nad Nisou
Zastoupený: Petrem Vobořilem, ředitelem
IČO: 09555340
DIČ:
Bankovní spojení: KB Jablonec nad Nisou
Č. účtu: 123-2736400217/0100
Telefon: 774 667 677
Fax:
E-mail: info@jablonec.com

Zástupci zhotovitele oprávnění k jednání v organizačně technických záležitostech smlouvy:

- ve věcech podpisu, případně ke změně smlouvy: Petr Vobořil, 724 547 428
- ve věcech technických: Ing. Borek Tichý, 775 585 042

2. Dodavatel:

oaza-net spol. s r o.

Obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v ústí nad Labem, oddíl C, vložka 2828
se sídlem: Dr. M. Horákové 81/117, Liberec 6, PSČ 460 06
Zastoupený: RNDr.P.Reindlem – jednatelem společnosti
IČO: 472 82 711
DIČ: CZ47282711
Bankovní spojení: Česká Spořitelna, a.s. pobočka Liberec
Č. účtu: 1659712/0800
Telefon: 485 252 223
Fax: 485 252 217
E-mail: liberec@oaza-net.cz

Zástupci dodavatele oprávnění k jednání v organizačně technických záležitostech smlouvy:

- ve věcech podpisu, případně ke změně smlouvy: RNDr. Pavel Reindl, tel.: 602 286 555
- ve věcech technických: Pavel Šípek – vedoucí servisu, tel.: 602 779 903

se dohodly na následujícím:

II. Předmět smlouvy

1 Tato smlouva upravuje obchodní vztahy v rámci spolupráce výše uvedených smluvních stran po dobu záručního a pozáručního servisu. Předmětem plnění smlouvy je stanovení servisních podmínek a pravidelné kontroly na těchto technologických celcích (v závorce jsou běžně používané zkratky) :

- 1) Elektronický zabezpečovací systém (EVS)
- 2) Kamerový systém (CCTV)

Místo plnění: Dům Jany a Josefa V. Scheybalových, Kostelní 1/6, 466 01 Jablonec n. Nisou

III. Vymezení pojmů a použité zkratky

Nejčastěji používané pojmy:

Incident	Je libovolná událost vztahující se k předmětu smlouvy, která vyvolá požadavek zákazníka na servisní zásah v požadované prioritě.
Hot-line	Trvalá telefonní služba dodavatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
Priorita	Je zákazníkem stanovená důležitost zásahu tj. rychlost odezvy dodavatele.
Odezva	Je nejdelší zákaznickem akceptovatelný čas, který uplyne mezi nahlášením incidentu zákazníkem a počátkem řešení problému dodavatelem.
Odstranění závady (OZ)	Znamená ukončení opravy s dosažením stejných funkčních parametrů opravovaného zařízení jako před nahlášením incidentu.
Systém.podporou	Se rozumí konzultace s certifikovanými odborníky dodavatele pro oblasti stanovenou v předmětu smlouvy odst. č.1.
Aktivní prvky	Zařízení dle předmětu smlouvy zajišťující datové přenosy (koncentrátory a prepínače) a elektronickou aktivitu systému.
Pasivní prvky	Mechanické části v datových rozvodech (zásuvky, skříně, přepojovací panely apod.)
Zodpovědná osoba	Jedná se o osoby, které jsou obeznámeny s rozsahem této servisní smlouvy a jsou schopny jednoznačně identifikovat a popsat rozsah závady, objednat danou službu, v případě dodavatele též trvale zajišťovat materiálové a logistické zázemí pro servis daný rozsahem této smlouvy.
Profylaktická prohlídka	Jedná se pravidelně se opakující údržbu zařízení, jejíž rozsah a způsob je dán buď příslušnou vyhláškou (normou) nebo je stanovena po dohodě se zákazníkem.

Nejčastěji používané zkratky:

EPS	Elektrická požární signalizace
EZS	Elektrická zabezpečovací signalizace
PC	Počítač včetně příslušenství (tiskárny, modemy, monitor apod.)
LAN jinak	Strukturovaná kabeláž včetně aktivních prvků, routek pokud není uvedeno
DT	Domácí telefony
TÚ	Telefonní ústředna včetně příslušenství (telefonní přístroje apod.)
CCTV	Kamerový systém (průmyslová televize)
STA/R popř.rozhlas	Televizní rozvod signálu a rozhlasu popř. evakuační rozhlas
EDS (ACS)	Identifikační a přístupové systémy včetně turniketů
JČ	Jednotný čas

IV. Povinnosti zákazníka

1 Hlášení *incidentů* ze strany objednatele je stanoveno prostřednictvím *hot-line* telefonu a zasláním vyplněného formuláře o hlášení poruch (**viz příloha č.3**) faxem nebo e-mailem nebo vyplněním on-line formuláře na <http://www.oaza-net.cz/help> (pro prioritu 2,3)

Hot-Line telefon:	485 252 252	(pro prioritu 1,2,3)
Hot-Line fax:	485 252 217	(pro prioritu 2,3)
Hot-Line e-mail:	servis@oaza-net.cz	(pro prioritu 2,3)

2 Součástí hlášení incidentu je co nejpřesnější popsání problému a stanovení priority problémů.

Priority a odezvy, které stanovuje objednatel při objednání:

Priorita	Definice úrovně	Odezva	Odstranění závady
1 - Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti systému zákazníka.	do 8 hod. (od 7-17 hod) do 16 hod. (po 17 hod)	do 24 hod. (od 7-17 hod) do 48 hod. (po 17 hod)
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující celkovou provozuschopnost.	do 48 hod.	do 60 hod.
3 - Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	do 7 dnů	do 14 dnů

3 Objednatel je povinen zajistit dodavateli v případě servisního zásahu přístup do všech prostor, kde je instalováno servisované zařízení, zajistit přítomnost pracovníka objednatel pro dozor a konzultace, zajistit dokumentaci skutečného stavu slaboproudých rozvodů a poskytnout veškeré informace potřebné k identifikaci závady zařízení.

4 Zodpovědnou osobou za objednatele, která smí příslušná hlášení ohlašovat a nese za ně plnou zodpovědnost jsou osoby uvedené v čl. I. této smlouvy.

5 V případě, že se jedná o zásah spadající mimo záruční opravu objednatel se zavazuje odebrat objednanou službu a zaplatit dodavateli cenu za provedenou práci uvedenou na daňovém dokladu vystaveném dodavatelem. Současně s převzetím služby zákazník převezme a potvrdí servisní nebo dodací list. Převzetím a potvrzením servisního nebo dodacího listu vyjadřuje zákazník souhlas s cenami, s rozsahem prací a způsobem odstranění nahlášené závady.

6 V případě, že dodavatel zapůjčí objednateli náhradní zařízení, je povinen objednatel vadné zařízení nechat neprodleně opravit nebo v případě, že je nelze opravit zakoupit nové. V případě, že tak neučiní do 15 dnů od dne zapůjčení náhradního zařízení, začíná objednateli běžet zápůjčka ve výši 0,5% z pořizovací zařízení za den, pokud se nedohodne objednatel s dodavatelem jinak. Pokud není objednatel ochoten tento požadavek akceptovat, má dodavatel právo náhradní zařízení demontovat a nevztahují se něj jakékoliv sankční podmínky vyplývající z této smlouvy.

V. Povinnosti dodavatele

1 Dodavatel se zavazuje k systémové podpoře, instalacím a údržbě veškerého zařízení dodaného dodavatelem.

2 Dodavatel zajistí *odstranění závady* v termínech a na zařízeních uvedených v **příloze č.2.** této smlouvy, pokud je tento termín uveden, jinak v co možná nejkratší době.

3 Zodpovědnými osobami za provádění servisu jsou za stranu dodavatele pracovníci dodavatele.

4 Dodavatel se zavazuje ke spolupráci s objednatel v případě vzniku nestandardních situací, které tato smlouva nezajišťuje a dále ke konzultacím s objednatel při plánování upgradů a rozšiřování systému.

5 V případě profylaktických prohlídek je dodavatel povinen oznámit nástup písemně a to min. dva pracovní dny předem objednateli.

VI. Ceny

1 Objednatel nakupuje u dodavatele služby za ceny stanovené **dle přílohy č.1.** Pokud se jedná o službu, jejíž cena není uvedena v příloze, bude po dohodě s objednatel uplatněna smluvní cena nejvíce odpovídající svým charakterem některé z prací uvedených v **příloze č.1.**

2 V případě záručního servisu jsou objednateli účtovány pouze profylaktické prohlídky dané **přílohou č.2.** nebo práce objednané objednatel mimo rámec záručních oprav. Za záruční opravu se nepovažuje změna konfigurace dané technologie, přemístění čidel nebo jiných aktivních nebo pasivních prvků, pravidelné kontroly a seřizování systému.

VII. Platební podmínky

1 Platba za služby se uskutečňuje bankovním převodem na účet dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného jednou měsíčně se splatností 21 dnů od doručení objednateli.

2 Datem uhrazení zákazníka se rozumí den připsání platby za služby na účet dodavatele.

VIII. Sankce

- 1 V případě, že dodavatel nedodrží stanovenou dobu odezvy označenou objednatelem, bude objednateli účtován měsíční paušál se slevou 50% **viz.příloha č.1**. Toto platí pouze při doložitelném oznámení incidentu tj. faxem nebo e-mailem.
- 2 V případě, že dodavatel nedodrží stanovenou dobu odstranění závady podle **přílohy č.2**, nebude objednateli účtován žádný paušál v měsíci, kdy závada vznikla.
- 3 V případě prodlení objednatele s platbou faktury za služby může dodavatel účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4 V případě, že zákazník bude v prodlení s platbou za služby, má dodavatel nárok na pozastavení dodávek služeb a požadovat další platby za odběry služeb předem nebo v hotovosti při převzetí dodávky. O tom je dodavatel povinen předem písemně informovat objednatele.
- 5 Objednatel i dodavatel se zavazují k mlčenlivosti o vzájemně sdělovaných skutečnostech a tento závazek nezaniká ani po skončení smluvního vztahu. V případě porušení mlčenlivosti jsou povinni nahradit druhé straně škodu, která jí prokazatelně vznikla porušením mlčenlivosti. Porušením tohoto bodu se považuje za závažné porušení této smlouvy.

IX. Záruky

- 1 Záruka na komponenty je stanovena smlouvou, předávacím protokolem mezi dodavatelem a objednatelem a činí 24 měsíců na komponenty a 24 měsíců kabeláž. V případě vyšší moci a neoprávněné manipulace s komponenty ztrácí zákazník nárok na záruční servis a záruční dobu. Náklady spojené s opravou nese v tomto případě kompletně objednatel dle samostatné cenové nabídky. Na opravu takto poškozeného zařízení nelze uplatnit sankční ujednání z bodu 7.
- 2 Dodavatel ručí v plné výši za závady a škody zniklé svou činností dle této smlouvy a odstranění takto zniklých závad je řešeno s prioritou kritickou.

X. Závěrečná ustanovení

- 1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2 Ukončit smluvní vztah je možné :
 - a) dohodou obou smluvních stran ;
 - b) dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná plynout prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhou stranou.
- 3 Ukončením smlouvy nezaniká povinnost obou smluvních stran vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky.
- 4 Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 5 Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnými a číslovanými dodatky, které mohou uzavírat pouze oprávněné osoby za obě smluvní strany.
- 6 Smluvní vztahy se řídí Občanským zákoníkem a předpisy s ním souvisejícími.
- 7 Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž po podpisu obdrží jeden výtisk dodavatel a jeden zákazník.

V Jablonci nad Nisou dne 1.1.2021

V Liberci dne 1.1.2021

.....
za objednatele

.....
za dodavatele

- Přílohy:
1. Ceny za služby
 2. Soupis servisovaných zařízení
 3. Formulář - hlášení poruch

Ceny za zboží a služby

1. Pohotovostní služba

Měsíční paušální poplatek za pohotovostní služby činí **500,-** a zahrnuje:

- nepřetržitou 24 hodinovou servisní podporu, 7 dní v týdnu.
- sleva 5% na nově dodávaný materiál

Poplatek hradí objednatel měsíčně spolu s provedenými pracemi dle článku VI. této smlouvy. Minimální kalkulovaná jednotka při návštěvě na místě nebo vzdáleným přístupem je jedna půl hodina. Cestovné ani další poplatky v těchto případech nejsou kalkulovány.

2. Profylaktická údržba systému (zákazník volí možnost plateb, nehodící se škrtněte)

Cena za profylaktickou údržbu systému je stanovena v příloze č.2 a

a) bude přičtena k pravidelným měsíčním paušálům dle bodu 1 této přílohy, tj. celkem za rok 10.000,- Kč / 12 měsíců tj. **833,- Kč měsíčně** včetně pohotovostní služby. Ceny jsou uváděny bez DPH, které bude účtováno podle platných předpisů.

Pokud při servisní činnosti bude dodán takový materiál nebo zboží, na které se vztahuje tzv. recyklační poplatek, bude zákazníkovi podle novely zákona č.185/2001 Sb. tento poplatek účtován zvlášť s 21% sazbou DPH. Bližší informace najdete na adrese: www.remasystem.cz.

3. Hodinové sazby

Hodinová sazba bude účtována v případě objednání služby, kdy při jeho odstranění bude zjištěno, že její vyžádání nevzniklo vinou dodávaného zařízení nebo je dána požadavkem zákazníka na změnu konfigurace dané technologie dle bodu 1. této smlouvy. Uvedené ceny jsou bez DPH.

Hodinová sazba základní (instalační práce, trasování ...)	395,- Kč / hod
Hodinová sazba kvalifikované práce (kompletace, diagnostika)	650,- Kč / hod
Konfigurace EPS, EZS, CCTV,Rozhlas	750,- Kč / hod
Konfigurace telefonní ústředny	950,- Kč / hod

Poradenská činnost	po dobu platnosti smlouvy zdarma
Podobu platnosti smlouvy doprava	200,-Kč

Soupis dodaných a servisovaných prvků**Pozn.:**

Níže uvedené tabulky budou upraveny na základě jednání zákazníka s dodavatelem, jelikož jsou odvislé nejen od požadovaných norem, ale vnitřních předpisů a potřeb zákazníka, což se týká i termínu odstranění závady.

Pravidelné kontroly

NÁZEV	MJ	POČ.	1-3 měsíců	4-6 měsíců	7-9 měsíců	10-12 měsíců	Odezva	Odstranění závady
Kamerový systém								
SW NUJO	ks	1					1	2
Kamera IP	ks	24					1	2
Switch s PoE	ks	1					1	2
Server DELL	ks	1					1	2
Revize NN	ks	1						
Celkem Kč bez DPH						1.900,-		

Pozn.:

Práce obsahují jednou ročně opakovanou funkční zkoušku zařízení CCTV dle výše uvedené specifikace včetně revize části NN

V případě nastavování a změn mimo rámec této smlouvy budou účtovány náklady spojené s požadavky podle platného ceníku montážních prací nebo podle předem odsouhlasené cenové kalkulace.


Pravidelné kontroly

NÁZEV	MJ	POČ.	1-3 měsíců	4-6 měsíců	7-9 měsíců	10-12 měsíců	Odezva	Odstranění závady
Elektrická zabezpečovací signalizace								
Ústředna GALAXY GD-520	ks	1					1	1
Ovládací klávesnice	ks	3					1	1
Rozšiřující modul	ks	12					1	2
Pomocný zdroj	ks	2					1	1
PIR detektor	ks	26					1	2
Magnetický detektor	ks	122					1	2
Požární detektor	ks	22					1	2
Akustický detektor	ks	16					1	2
Záložní akumulátory	ks	3					1	2
Vnitřní siréna	ks	3					1	2
Revize NN	ks	1						
Celkem Kč bez DPH						2100,-		

Pozn.:

Práce obsahují jednou ročně opakovanou funkční zkoušku zařízení EZS včetně revize části NN a včetně protokolu o opakované funkční zkoušce.

V případě nastavování a změn mimo rámec této smlouvy budou účtovány náklady spojené s požadavky podle platného ceníku montážních prací nebo podle předem odsouhlasené cenové kalkulace.

Zákaznické číslo : 4251 Servisní sml.č.: SS/238/2020	Hlášení poruch	
ZÁKLADNÍ ÚDAJE		
Adresa provozovny, kde se porucha nachází: (vyplňujete pokud není shodná s adresou zákazníka)	Datum, kdy byla porucha zjištěna:	
Priorita poruchy: zakroužkujte Kritická Priorita č.1 Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému odběratele Běžná Priorita č.2 Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost IS Kontrolní Priorita č.3 Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu		
POPIS ZÁVADY		
.....		
IDENTIFIKACE		
Závadu nahlásil : (hůlkově příjmení, podpis, razítko)	Za dodavatele potvrzení příjmu (hůlkově příjmení, podpis):	
	Potvrzeno (hodina, způsob potvrzení příjmu): Datum, hodina: Způsob: TELEFONEM FAXEM E-MAILEM	