**Smlouva o poskytování servisních služeb**

Dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Číslo smlouvy: 1903202001S

Smluvní strany:

Poskytovatel

|  |  |
| --- | --- |
| **Obchodní jméno** | **Dileris a.s.** |
| Sídlo | Novoveská 1262/95,  709 00 Ostrava-Mariánské Hory a Hulváky |
| IČO | 26828677 |
| DIČ | CZ26828677 |
| Statutární zástupce | Radim Baránek, člen představenstva  Ondřej Ligocký, člen představenstva  Registrovaná u Obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 3309 |

Dále jen „poskytovatel“

a

Objednatel

|  |  |
| --- | --- |
| **Obchodní jméno** | **Městská část Praha 3 – Úřad městské části** |
| Sídlo | Havlíčkovo náměstí 700/9, 130 00 Praha 3 |
| IČO | 00063517 |
| DIČ | CZ00063517 |
| Statutární zástupce | Jiří Ptáček, starosta městské části |

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

1. **Předmět smlouvy**

# 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.

1. **Obsah, způsob a lhůty plnění**

# Servis vybavení je poskytován na vybavení zahrnutém do Přílohy č. 1 této smlouvy v servisních časech 8-17h v pracovních dnech a postupem popsaným v tomto článku a zahrnuje zejména:

1. vyhledání a odstraňování záručních/pozáručních/mimozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení;
2. řešení a odstranění havarijních situací;
3. řešení a odstranění nestandardních provozních stavů;
4. dodávání náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů;
5. telefonické a osobní konzultace.
   1. Objednatel má nárok vyžádat si dodatkové úkony. Dodatkové ceny jsou uvedeny v Příloze č. 3. Za dodatkové úkony se považují např.:
6. 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, užití výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, nedodržení technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen „závady způsobené objednatelem“);
7. dodatkové servisní úkony, které jsou provedeny na žádost objednatele po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.
   1. Smluvní strany se výslovně dohodly, že objednatel bude oznamovat poskytovateli potřebu servisních zásahů a poskytovatel je povinen reagovat na takováto oznámení o potřebě servisních zásahů následujícím způsobem:
8. V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 17.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu e-mailem na adresu **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** nebo na telefonní číslo **XXXXXXXXXXXXXXXXXX** 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 e-mailovou adresu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je poskytovatel povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od jeho obdržení.
9. V pracovní dny v době od 17.00 hodin do 8.00 hodin a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu s uvedením jeho priority dle odst. II.3 písm. c) tohoto článku e-mailem na adresu **XXXXXXXXXXXXXXXXXX**. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je poskytovatel povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX** bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 48 hodin od jeho obdržení.
10. Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:

* **Kontaktní** **osoba**:
* **Telefon**:
* **E**-**mail**:
* **Adresa** **pobočky**:
* **Typ zařízení**:
* **Sériové** **číslo**:
* **Podrobný popis** **poruchy**:

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.

* 1. 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).

1. **Postup při provádění servisních zásahů**
   1. Poskytovatel je povinen oznámit objednateli zahájení servisního zásahu e-mailem na adresu: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**. Dokončení servisního zásahu je poskytovatel povinen oznámit objednateli neprodleně tak, aby měl objednatel možnost výsledek servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení. Oznámení o dokončení servisního zásahu je poskytovatel povinen provést taktéž e-mailem na adresu **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**.
   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 provedeného 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 o dokončení servisního zásahu dle odst. III.1, má se za to, že výsledek servisního zásahu včetně doby jeho trvání byl přijat bez výhrad.
   3. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení, parkovací místo, přiměřený pracovní prostor a podmínky pro servisního technika poskytovatele. V případě neposkytnutí součinnosti se průtahy v servisní činnosti vzniklé v důsledku neposkytnutí součinnosti nepovažují za prodlení na straně poskytovatele.
2. **Cena a fakturační podmínky**
   1. Cena za provedení činností poskytovatele dle odst. II.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.
   2. Cena za provedení dodatkových úkonů uvedených v odst. II.2 této smlouvy bude určena jako součet provedených servisních úkonů, které jsou i s jejich sazbou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
   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. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu dle platné legislativy (zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném a účinném znění). Uhrazením faktury se rozumí den odeslání fakturované částky z účtu objednatele na účet poskytovatele uvedený ve faktuře.
3. **Záruka**
   1. Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje poskytovatel záruku v trvání 3 měsíců ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

1. **Trvání smlouvy a její ukončení**
   1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 60 měsíců ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
   2. Tuto smlouvu je objednatel oprávněn kdykoliv 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 následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
   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 lhůty.
   4. Objednatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení poskytovateli v případě, že :

# poskytovatel poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní či nenapraví takové porušení ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení upozornění objednatele na porušení smluvní povinnosti;

# poskytovatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;

# poskytovatel nezahájí servisní zásah ani v době rovnající se pětinásobku lhůty stanovené v čl. II odst. II.4 této smlouvy;

d) poskytovatel poruší svou povinnost mlčenlivosti dle čl. VII odst. VII.2 této smlouvy.

* 1. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení objednateli v případě, že :

# objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou delším než 45 dní;

# objednatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;

* 1. Odstoupením od této smlouvy nebo její výpovědí 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 v důsledku porušení této smlouvy ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi

1. **Odpovědnost za škodu a povinnost mlčenlivosti**
   1. Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně.
   2. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými přijde při výkonu činností dle této smlouvy do styku (zdrojové kódy, data třetích stran zpracovávaných objednatelem apod.), nepředávat je bez předchozího písemného souhlasu objednatele jakýmkoliv dalším subjektům vyjma plnění své zákonné povinnosti a nakládat s nimi jen v rozsahu a míře nutné k naplnění svých smluvních povinností dle této smlouvy a svých zákonných povinností.
2. **Sankce**
   1. Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatelena provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč za každé jednotlivé porušení, až do výše měsíčního paušálu.
   2. V případě zhotovitelova porušení závazku zachovávat mlčenlivost v souladu s čl. VII odst. VII.2 této smlouvy činí smluvní pokuta 10.000,-Kč za každé jednotlivé porušení.
   3. V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení řádně vyfakturovaných 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 částky. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy.
   4. Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta může být uplatňována v případě prodlení objednatele s uhrazením jakékoliv faktury řádně vystavené poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou o více jak 25 dní a činí 0,5 % z dlužné částky za každý následující den prodlení, maximálně do výše odpovídající měsíčnímu paušálu.
   5. Smluvní pokuty jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení druhé smluvní straně obsahující řádné odůvodnění, za co je smluvní pokuta požadována.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.
3. **Zvláštní ujednání**
   1. Smluvní strany výslovně ujednaly, že smluvní strany nejsou oprávněny započíst jakékoliv své vzájemné pohledávky dle této smlouvy bez předchozí písemné dohody.
   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 písemného souhlasu druhé smluvní strany.
   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 e-mailem druhé smluvní straně a není-li to možné ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze po povinné smluvní straně spravedlivě požadovat, pak bez zbytečného odkladu.
4. **Závěrečná ustanovení**
   1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
   2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnosti nabývá tato smlouvadnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění (dále jen „ZOR“).
   3. Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
   4. Podepsáním této smlouvy smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby byl celý text této smlouvy, případně její obsah a veškeré skutečnosti v ní uvedené ze strany Městské části Praha 3 uveřejněny, a to i v registru smluv dle ZOR. Smluvní strany též prohlašují, že veškeré informace uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
   5. 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 smluvních stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný český soud určený podle sídla objednatele.
   6. Jakákoliv písemnost bude považována za doručenou:

### je-li doručováno osobním předáním písemnosti, tak v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé smluvní strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítl zásilku převzít;

### je-li doručováno e-mailem, tak v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mailovou adresu druhé smluvní strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 17.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. nejblíže následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;

### je-li doručováno prostřednictvím pošty či kurýrní služby, tak v okamžiku, kdy zástupce druhé smluvní strany písemně převzal zásilku, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé smluvní strany) písemně odmítl zásilku převzít.

* 1. Jakákoli platba uskutečněná na základě této smlouvy, včetně popisu stran transakce, částky, data uskutečnění apod. může proběhnout z transparentního účtu objednatele, tedy může být zveřejněna prostřednictvím internetu.“
  2. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.
  3. 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.

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze, dne ……………………. 2020 | V Ostravě, dne ……………………. 2020 |
| ………………………………………………… | ………………………………………………… |
| ZaMěstskou část Praha 3  Jiří Ptáček,  starosta městské části | Za **Dileris a.s.**  Radim Baránek,  člen představenstva  …………………………………………………  Ondřej Ligocký,  člen představenstva |

Přílohy:

* Příloha č. 1 - Seznam PA (Platebních automatů)
* Příloha č. 2 - Specifikace servisního pokrytí (SLA SW online + SLA HW 48H on site)
* Příloha č. 3 - Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

# Příloha 1 ke smlouvě 1903202001S

Seznam PA (Platebních automatů)

|  |  |
| --- | --- |
| **Pořadové číslo PA** | **Sériové číslo PA** |
| I. | XXXXXXXXXXXXX |
|  |  |

# Příloha 2 ke smlouvě 1903202001S

Specifikace servisního pokrytí

**SLA SW Online/SLA HW 48H on site**

* SW dohled, update SW, servis a dohledávání incidentů, servis
* HW garantovaná oprava HW do max. 48 hodin od nahlášení závady
* **Cena za poskytnuté servisní zajištění SLA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Popis | |
| Servis SLA na 60 měsíců | Servisní zajištění SLA 48H – oprava v místě do 48 hodin od nahlášení incidentu, měsíční paušál 1200,-Kč bez DPH | 72000,-  bez DPH |

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 3 ke smlouvě 1903202001S

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.