Návrh smlouvy o zajišťování provozu a servisu systému MaR včetně dohody o reakční době servisu

uzavřená dle §2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění mezi níže uvedenými smluvními stranami

**Objednatel:** Centrum sociální a ošetřovatelské pomoci v Praze 10, p.o.

sídlo: Sámova 29/7, 101 00 Praha 10

IČ: 70873241

DIČ: CZ70873241

Eva Lexová pověřena řízením CSOP

místo plnění: U Vršovického nádraží 1547/5,101 00 Praha 10

kontakty:

fakturace, úhrady: [fakturace@csop10.cz](mailto:fakturace@csop10.cz)

ve věcech technických: xxxx xxxx

xxxx: xxxx technik DS UVN

xxxx: xxxx technik Vršovická zdravotní a.s.

cenové nabídky, objednávky: xxxx xxxx

**Zhotovitel:** **FLEA s.r.o.**

Vilémovská 1602, 347 01 Tachov

IČ: 28049802

DIČ: CZ28049802

zastoupená jednatelem Ing. Adamem Slukou

kontakty:fakturace, úhrady: [xxxx](mailto:magdalena.hankova@flea.cz)

ve věcech technických: xxxx, xxxx

xxxx, xxxx

nabídky, objednávky servisu: xxxx, xxxx

# I. Předmět smlouvy

1.1

Předmětem této smlouvy je zajištění běžného servisu a běžné technické podpory k systému MaR (systém měření a regulace) na adrese U Vršovického nádraží 1547/5, Praha 10 - Vršovice , zajištění dohledu systému MaR a provozu cloud serveru pro systém MaR, zajištění potřebných licencí pro software, zajištění aktualizace tohoto software, zajištění pravidelného servisu a zajištění urgentní technické pomoci zejména v případě poruchy systému MaR nebo jeho části.

Do předmětu této servisní smlouvy patří zejména:

* technická odborná pomoc uživatelům systému MaR
* pravidelný servis systému MaR
* urgentní servis systému MaR s garantovanou dobou zásahu
* konektivita pro obslužný cloud server
* provoz a pronájem cloud serveru
* držení potřebných náhradních dílů
* dohledové centrum
* zajištění systému proti zneužití třetí osobou

1.2

Objednatel se zavazuje uhradit ceny za provádění předmětu této smlouvy dle cen uvedených v této smlouvě.

1.3

Rozsah systému MaR, který je předmětem této smlouvy je specifikován v příloze č. 1 této smlouvy.

plánek systému, seznam čidel, mapka apod.

# II. Cena plnění

2.1

Měsíční stálá platba za provádění služeb činí = **2.290** Kč bez DPH. Cena obsahuje práce a služby uvedené v následující tabulce:

|  |  |
| --- | --- |
| licence SW FLEXIM | 435 Kč |
| pronájem a provoz cloud serveru, zálohování, licence | 155 Kč |
| provoz dohledového systému a dohledového centra | 340 Kč |
| pravidelný servis systému MaR | 300 Kč |
| garantovaná reakční doba 6h na analýzu vzdáleným přístupem | 420 Kč |
| garantovaná reakční doba 18h na nástup technika k odstranění poruchy | 640 Kč |

2.2

Servisní práce prováděné u objednatele jsou sjednané v rozsahu 1 roční kontroly zařízení a periferií ročně. Servisní práce, které provede pro objednatele zhotovitel vzdáleně, jsou domluvené v rozsahu 4 kontrol ročně.

2.3

Zhotovitel neúčtuje k pravidelným servisním návštěvám v místě plnění dopravené. V případě prací nad rámec plnění pravidelného servisu účtuje dopravené 15 Kč/km za jednoho technika na cestě a +5 Kč/km za každého dalšího technika na cestě.

2.4

Účtování servisních výjezdů je prováděno tak, že se do listu odvedených prací zapisuje každá návštěva samostatně. Čas se zaokrouhluje nahoru, první hodina celá, dále po půl hodinách. Výsledný čas k fakturaci je dán součtem času (součtem po zaokrouhlení) všech návštěv z listu odvedených prací. Za odsouhlasený výkaz práce se má ten, který je opatřen podpisem alespoň jedné oprávněné osoby Objednatele.

2.5

Odborné servisní práce nad rámec této smlouvy jsou účtovány částkou 690 Kč za hodinu v běžné pracovní době (všední dny od 8 do 17 hodin). Mimo tuto dobu jsou účtovány částkou 790 Kč za hodinu.

Elektroinstalační práce nad rámec této smlouvy jsou účtovány částkou 590 Kč za hodinu v běžné pracovní době (všední dny od 8 do 17 hodin). Mimo tuto dobu jsou účtovány částkou 790 Kč za hodinu.

2.6

Všechny ceny ve smlouvě jsou uvedeny bez příslušné sazby DPH.

# III. Platební podmínky

3.1

Úkony budou fakturovány zhotovitelem měsíčně. Splatnost faktur činí 21 dní od vystavení faktury,

a to vždy na účet zhotovitele uvedený na faktuře.

3.2

Pokud bude objednatel v prodlení s úhradami stanovenými v článku 2, je povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,2% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

**IV. Doba a místo plnění**

4.1

Pravidelný servis bude prováděn po domluvě s objednavatelem, přednostně v pracovní době objednatele.

4.2

V případě závažného technického problému u objednatele se zhotovitel zavazuje reagovat nejpozději do  
6h hodin od ohlášení problému na nepřetržité dohledové centrum (NOC). Pojmem reagovat se rozumí, že zhotovitel prověří příčinu problému, pokusí se poruchu vyřešit vzdáleně a oznámí objednateli zvolený způsob jeho řešení.

Závažné technické problémy se vždy budou hlásit telefonicky na linku NOC a následně se potvrdí emailem na email NOC.

4.3

V případě závažného technického problému zjištěného dohledovým centrem se zhotovitel zavazuje nejpozději do 4h informovat objednatele o tomto problému a způsobu jeho řešení.

4.4

Objednatel bude hlásit technické problémy zhotoviteli na kontakty uvedené v hlavičce smlouvy.

4.5

V případě, že by byla telefonní linka na NOC nedostupná, přejde objednatel na následující eskalační schéma:

|  |  |
| --- | --- |
| linka NOC (hlavní pevná linka) | xxxx |
| linka NOC (záložní mobilní telefon) | xxxx |

4.6

Zhotovitel se zavazuje vyřešit závažné technické problémy do 18 hodin od nahlášení poruchy zhotoviteli. V akutních případech může být zvoleno i náhradní (dočasné) technické řešení, tak aby bylo zajištěno co nejrychlejší obnovení potřebných funkcí a služeb systému. Následně bude domluven termín pro provedení úplného a konečného řešení vzniklého technického problému.

## V. Práva a povinnosti smluvních stran

5.1

Objednatel má právo být informován o stavu a způsobu provádění prací, které jsou předmětem této smlouvy.

5.2

Objednatel má právo kontrolovat zhotovitele při provádění prací, které jsou předmětem této smlouvy.

5.3

Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel může v odůvodněném případě využít služeb třetí strany (např. revizní technik, specializovaný technik od výrobce nebo dodavatele apod.).

5.4

Objednatel se zavazuje umožnit ve sjednané době pověřeným pracovníkům zhotovitele přístup k technice a souvisejícím zařízením tak, aby mohl být plněn předmět smlouvy. Pokud nebude přístup k těmto zařízením umožněn, nelze tuto skutečnost považovat za porušení smluvního ujednání ze strany zhotovitele a nevztahují se na tento případ ani žádné sankce.

5.5

Objednavatel se zavazuje, že umožní zhotoviteli vedení listu odvedených prací, který bude veden elektronicky. Objednavatel se zavazuje, že v tomto listě nebude dělat žádné změny nebo úpravy a ani jiným způsobem měnit jeho obsah. Objednavatel má právo do tohoto listu nahlížet za účelem kontroly zhotovitele.

5.6

Zhotovitel se zavazuje, že bude zachovávat mlčenlivost ve smyslu ustanovení §15 zákona  
č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů v platném znění, o skutečnostech, se kterými přijde do styku při provádění servisních činností u objednatele, tak aby nepoškozoval oprávněné zájmy objednatele.

5.7

Zhotovitel vede o systému MaR dokumentaci a provozní deník systému MaR, ke kterým má objednatel plný přístup. Zhotovitel je povinen tuto dokumentaci udržovat v řádném stavu a aktuální. Pokud na dané instalaci pracuje více firem, je objednatel povinen zajistit, aby i tyto subjekty prováděli aktualizaci této dokumentace. Dokumentace je vedena elektronicky.

5.8

Pokud zhotovitel nebude plnit řádně a včas své závazky, objednatel na tuto skutečnost písemně upozorní zhotovitele s uvedením, kde z pohledu objednatele dochází k porušování této smlouvy a poskytne zhotoviteli časový prostor pro sjednání nápravy v délce nejméně 7 dní. Tato lhůta počíná běžet následující pracovní den po dni doručení tohoto upozornění. Pokud zhotovitel přesto nesplní své povinnosti vyplývající z této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu až do výše 5.000 Kč, dle závažnosti porušení smluvních ujednání, za každou porušenou část z předmětu plnění.

5.9

Servisní zásahy může zhotovitel provádět i vzdáleně, pomocí sítě internet. V tomto případě jsou účtovány běžným způsobem dle této smlouvy.

5.10

Servisní zásahy provedené v rámci uznané reklamace v záruční době nebudou objednateli účtovány.

## VI. Vznik a zánik smluvního vztahu

6.1

Smlouva nabývá účinnosti dne 10.5.2021.

6.2

Smlouva je uzavřená na dobu 48 měsíců. Smlouva se bude automaticky prodlužovat o dalších 24 měsíců, pokud žádná smluvní strana nevznese podnět k jejímu ukončení.

6.3

Výpovědní lhůta smlouvy je 3 měsíce, s výjimkou případů uvedených v bodu 6.5.

6.4

Smlouvu je možné vždy ukončit písemnou dohodou obou stran.

6.5

Smlouvu je možné vypovědět v případě jejího podstatného porušení jednou ze smluvních stran, v tomto případě je výpovědní lhůta 3 měsíce. Pokud dojde k podstatnému porušení smlouvy, je poškozená strana před podáním výpovědi povinna druhou stranu na toto poškození písemně a prokazatelně upozornit a umožnit sjednání nápravy ve lhůtě 14 dnů.

Za podstatné porušení této smlouvy ze strany objednatele se považuje:

- pokud je objednatel v prodlení s úhradou faktur za předmět plnění

- pokud objednatel neumožní přístup zhotoviteli k předmětu plnění

- pokud do předmětu plnění bude zasahovat jiný subjekt, než zhotovitel bez přítomnosti a souhlasu zhotovitele

Za podstatné porušení této smlouvy ze strany zhotovitele se považuje:

- pokud nebude zhotovitel plnit předmět smlouvy

- pokud nebude zhotovitel dodržovat termíny a časy sjednané ve smlouvě

6.6

Lhůta pro výpověď začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po dni v měsíci, ve kterém došlo k prokazatelnému doručení výpovědi.

**VII. Závěrečná ustanovení**

7.1

Obě smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podepsáním řádně přečetly, a že jsou dále seznámeny s jejím obsahem, a že rozumí jejímu textu.

7.2

Obě smluvní strany se dohodly, že tato smlouva může být měněna pouze písemně formou číslovaných písemných dodatků nebo rušena pouze písemnou formou, a to na základě vzájemné dohody obou smluvních stran.

7.3

Ostatní práva a povinnosti obou smluvních stran touto smlouvou výslovně neřešená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími obecně platnými právními předpisy.

7.4

Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

V Praze dne 7. 5. 2021 V Tachově dne 7. 5. 2021

Objednatel: Zhotovitel:

………………………………………………………. ………………………………………………………….

Eva Lexová Ing. Adam Sluka

pověřená řízením CSOP jednatel společnosti