

Servisní smlouva na poskytování servisních služeb varovného informačního systému města Lanškroun

1) Smluvní strany

Objednatel:

Město Lanškroun

Adresa: J.M.Marků 12, Vnitřní Město, Lanškroun, PSČ 563 01

IČ: 00279102

DIČ: CZ699003828

Bankovní spojení: Komerční banka a.s.

Číslo účtu: 19-2725611/0100

Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Mgr. Radim Vetchý, starosta města

Zástupce jednání ve věcech technických a obchodních: Aleš Hampl

Poskytovatel:

Název společnosti: MASTER IT Technologies, a.s.

Sídlo: Výstavní 1928/9, Ostrava-Moravská Ostrava, PSČ 702 00

IČ: 27851931

DIČ: CZ27851931

Bankovní spojení: Raiffeisen Bank

Číslo účtu:

Osoba oprávněná k podpisu smlouvy: Rostislav Opach

Zástupce jednání ve věcech technických a obchodních: Tomáš Stebel

Uvedené strany uzavírají ve smyslu ustanovení Občanského zákoníku tuto servisní smlouvu (dále jen smlouva) na poskytování servisních služeb.

Preambule:

Tato smlouva určuje podmínky poskytování servisní činnosti poskytované poskytovatelem (zhotovitelem) pro objednatele, určuje předmět (předměty) této činnosti a určuje podmínky, za kterých je servisní činnost ve sjednaném rozsahu poskytována.

2) DEFINICE POJMŮ

2.1. **Pracovním dnem** se rozumí standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vládním nařízením vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.

2.2. **Pracovní dobou** se pro účely této smlouvy rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovních dnech.

2.3. **Servisní zásah** je činnost prováděná poskytovatelem na zařízení objednatele. Může být prováděn plánovaně, pravidelně nebo může být prováděn na základě vyžádání servisního zásahu objednatele.

2.4. **Výzvou** se rozumí uplatnění požadavku na provedení servisního zásahu v případě, kdy "pokrytá zařízení" vykazují při běžném uživatelském provozu nestandardní chování. Výzva musí být provedena telefonicky, popřípadě i e-mailem kontaktní osobou objednatele v době pro uplatnění výzvy (24hodin denně 7dní v týdnu) a podle podmínek stanovených smlouvou.

2.5. **Non-stop servisem** se rozumí poskytování dále určených služeb s nepřetržitou dostupností, tj. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dnů v roce.

2.6. Zkratka **VISO/VOX** ve smlouvě označuje „varovný a informační systém VISO“.

2.7. **Reakční dobou** se rozumí doba od přijetí a potvrzení výzvy do okamžiku, kdy servisní technik poskytovatele zahájí servisní zásah. Za průkazný čas ohlášení závady se pokládá pouze písemné oznámení, a to prostřednictvím zpětně potvrzeného e-mailu. Zpětně potvrzeným e-mailem se rozumí zaslání potvrzení o přijetí výzvy servisním technikem prostřednictvím e-mailu na určenou e-mailovou adresu. Poskytovatel je povinen bez prodlení informovat objednatele o změně nebo rozšíření kontaktního čísla nebo adresy.

Spojení na poskytovatele:

Tel.: +420 553 039 999
e-mail:noc@masterit.cz

2.8. **Poruchou** se rozumí takový stav zařízení VISO/VOX, kdy zařízení vykazuje příznaky nestandardního chování a kdy k odstranění příčin takového chování nestačí zásah uživatele podle návodu k systému výrobce.

2.9. **Odstranění poruchy** zajistí poskytovatel opravou zařízení, opravou nebo výměnou vadného dílu nebo výměnou modulu zařízení VISO/VOX. Pokud nebude technicky možné provést opravu vadného zařízení nebo vadného dílu v přiměřené lhůtě a jeho výměna nebude účelná, pak poskytovatel může zapůjčit objednateli za úhradu náhradní zařízení, pokud není zapůjčení náhradního zařízení předmětem některé ze služeb, vyplývajících z této smlouvy.

2.10. **Pokrytá zařízení** jsou ve smyslu této smlouvy ty části VISO/VOX, na která poskytovatel poskytuje objednateli servisní činnost podle této smlouvy. Seznam pokrytých zařízení je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

2.11. **Kontaktní osoba** objednatele je osoba s právem uplatňovat nároky na poskytování služeb a s dalšími právy a povinnostmi uvedenými v této smlouvě.

2.12. **Výzva** k uskutečnění servisních služeb je dokument, který specifikuje objednatelům požadované servisní služby (podrobný popis závady, např. ústředna nevysílá, seznam vadných bezdrátových hlásičů, apod.), kontaktní osoby objednatele a místo výkonu a tím upřesňuje podmínky.

2.13. **Nedílné přílohy** - pojmem nedílné přílohy se pro účely této smlouvy rozumí přílohy, které jsou její nedílnou součástí.

3) IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE SLUŽBY

Název služby:

Poskytování servisních služeb varovného informačního systému města Lanškroun

Způsob komunikace:

Jakékoliv oznámení, zpráva, prohlášení předané jednou stranou straně druhé, musí mít písemnou formu, popřípadě nejprve telefonickou konzultaci problému.

Korespondence musí být adresována na:

Objednatel - Město Lanškroun, J.M.Marků 12, Vnitřní Město, Lanškroun 563 01

ID datové schránky: 27tbq2

Poskytovatel – MASTER IT Technologies, a.s.Výstavní 1928/9, Ostrava-Moravská Ostrava 702 00

ID datové schránky: w3ye4ph

4) PŘEDMĚT SMLOUVY

4.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele provádět pro objednatele servisní služby na zařízení VISO/VOX - varovný a informační systém obyvatelstva města Lanškroun dle podmínek, jež jsou specifikovány v této smlouvě.

4.2. Služby jsou poskytovány na zařízení VISO/VOX města Lanškroun, v specifikované v příloze č. 2 této smlouvy (rozsah pokrytých zařízení)

4.3. Pokud není stanoveno jinak, zavazuje se poskytovatel provádět servisní služby tak, aby jeho jednání bylo v souladu se zájmy objednatele. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny tak, aby byly v souladu s podmínkami této smlouvy.

5) ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB, TERMÍNY A ZPŮSOBY JEJICH PLNĚNÍ, ZÁRUKA

5.1. Poskytovatel bude dle této smlouvy poskytovat objednateli služby v rozsahu uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy.

5.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby na pokrytá zařízení, jejichž rozsah je uveden v příloze č. 2. Zároveň poskytovatel zajistí zapůjčení vadného prvku po dobu vyřízení reklamace u výrobce.

5.3. Pokud bude objednatel požadovat dodávky a práce nad rámec této smlouvy, předá poskytovateli jejich specifikaci spolu s objednávkou těchto dodávek a prací.

5.4. O každé provedené servisní službě bude sepsán protokol (soupis provedených prací), který zástupce objednatele potvrdí svým podpisem. Kopie protokolu (soupisu) bude v jednom výtisku předána objednateli.

5.5. Nebude-li objednatel spokojen s provedením nebo prováděním servisní služby, zdůvodní to v protokolu - viz bod 5.4. tohoto článku.

5.6. Poskytovatel poskytuje objednateli na provedené práce záruční lhůtu 6 měsíců.

6) CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1. Cena servisní služby se skládá z části placené paušálně a z části placené výkonově (hodinově, dle provedených jednotlivých servisních zásahů)

6.2. Paušální částka zahrnuje náklady poskytovatele spojené se zajištěním telefonické služby, materiálovou připraveností, personální připraveností technických specialistů k provádění servisních zásahů, náklady spojené s dodržováním předpisů bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a zachováním pořádku na pracovišti, náklady na dopravu servisního technika a náklady související se zajištěním povolení vjezdu zásahových vozidel. Dále tato paušální částka zahrnuje veškeré náklady poskytovatele na pravidelné roční malé servisy v rozsahu dle přílohy č. 1.

6.3. Výkonové částky, nezahrnuté do paušálně placených služeb, budou poskytovatelem fakturovány objednateli podle příslušných servisních protokolů dle ceníku poskytovatele uvedeného v příloze č. 1 bod 3 a 4, s připočtením DPH v zákonné výši.

6.4. Každá faktura musí mít náležitosti daňového dokladu a musí být vystavena v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů. Doba splatnosti faktury je 14 (čtrnáct) kalendářních dní od jejího doručení. K cenám bude doložena DPH podle platných předpisů. Vystavená faktura s uvedenými údaji musí být odeslána na adresu sídla objednatele.

6.5. Stane-li se dodavatel nespolehlivým plátcem, hodnota plnění odpovídající dani bude hrazena přímo na účet správce daně v režimu podle §109a zákona o dani z přidané hodnoty.

7) ZAJIŠTĚNÍ PLNĚNÍ A SOUČINNOST

7.1. Místa, termíny a způsoby plnění předmětu této smlouvy jsou uvedeny v této smlouvě nebo v doplňkové objednávce jednotlivých servisních služeb.

7.2. Každá smluvní strana jmenuje své zaměstnance jako osoby zplnomocněné jednat jejím jménem o všech smluvních, technických a obchodních záležitostech týkajících se této smlouvy a souvisejících s jejím plněním. Pokud nebude sjednáno jinak, jsou těmito osobami osoby uvedené v článku 1 této smlouvy.

7.3. Všechny písemné dokumenty, které mají vztah k plnění této smlouvy, budou považovány za platné pouze v případě, že budou podepsány určenými osobami obou smluvních stran.

7.4. Poskytovatel sjednává s objednatelem tyto povinnosti objednatele:

- a) seznámit se s provozními podmínkami VISO/VOX a dodržovat je;
- b) poskytnout poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při prevenci nebo odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které poskytovatel požádá;
- c) neměnit bez vědomí poskytovatele místo, kde je zařízení instalováno, ani je jinak fyzicky nepřesouvat. Objednatel je dále povinen respektovat připomínky poskytovatele v souvislosti s jeho bezpečným a bezporuchovým provozem. Jakékoliv přesuny techniky musí konzultovat s poskytovatelem;
- d) dle pokynů poskytovatele provést opatření, která pomohou diagnostikovat poruchu a urychlit servisní zásah;
- e) zajistit pro provoz zařízení řádné provozní podmínky podle originální technické dokumentace, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, rel. vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a zajistit řádnou údržbu;
- f) informovat včas poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu;

7.5. Poskytovatel je povinen zejména:

- a) zajistit řádnou obsluhu telefonního spojení pro vyžadování servisních zásahů a hlášení informací o průběhu servisního zásahu;
- b) poskytovat objednateli služby v rozsahu a v časových limitech stanovených ve smlouvě;

8) OSTATNÍ USTANOVENÍ

8.1. Nebude-li možné opravit vadný díl nebo jej vyměnit za jiný z důvodu zastarání dané verze zařízení a ukončení výroby, doporučí poskytovatel objednateli nejhodnější náhradu, kterou bude poskytovatel disponovat. Vadný díl předá poskytovatel objednateli nebo zajistí jeho ekologickou likvidaci.

8.2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace).

8.3. Všechny důvěrné informace, které jsou ve vlastnictví jedné strany, a které tato strana poskytne druhé straně, zůstanou výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine

pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

8.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo obalu.

8.5. Pokud jsou informace poskytovány verbálně, považují se implicitně za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství.

8.6. Při plnění předmětu smlouvy musí zhotovitel jednat tak, aby svou činností nezavinil únik ropných popřípadě jiných látek ohrožujících životní prostředí ze zařízení. Zhotovitel odpovídá za veškeré škody, které vznikly nebo vzniknou v důsledku nedodržení výše uvedené povinnosti. Zhotovitel nese v plném rozsahu zodpovědnost za vlastní řízení postupu prací, za sledování a dodržování předpisů o bezpečnosti práce, ochraně zdraví při práci a zachování pořádku na pracovišti.

8.7. Zhotovitel se zavazuje, že v případě využívání majetku nebo služeb objednatele uzavře na využívání tohoto majetku či služeb smlouvu s příslušným obchodním útvarem objednatele.

9) SANKCE ZA NEDODRŽENÍ SMLUVNÍCH ZÁVAZKŮ

9.1. V případě, že poskytovatel nedodrží časové limity pro poskytování služeb, které jsou definovány v čl. 5 této smlouvy, aniž by to bylo způsobeno neplněním povinností a smluvních závazků ze strany objednatele nebo okolnostmi vylučujícími odpovědnost, má objednatel právo vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč/den.

9.2. V případě nezaplacení faktur objednatelem na účet poskytovatele v termínu splatnosti je odběratel povinen uhradit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

9.3. Neposkytnutí součinnosti ze strany objednatele v případě servisního zásahu zbavuje poskytovatele povinnosti uhradit smluvní pokutu za nedodržení časových limitů dle čl. 9.1.

9.4. Sankce v tomto článku stanovené jsou splatné na základě písemné výzvy strany oprávněně doručené straně povinné a to v termínu 30 dnů od jejich vyúčtování.

10) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Veškerá zařízení dodaná poskytovatelem v rámci plnění předmětu díla se stávají majetkem objednatele dnem zaplacení příslušné faktury.

10.2. Tato smlouva se uzavírá na období od 01.01.2021 do 31.12.2021.

10.3. Smlouvu může písemně vypovědět každá ze stran. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

10.4. Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech a každá smluvní strana obdrží dvě vyhotovení.

10.5. Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami.

10.6. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv.

10.7. Město Lanškroun informovalo druhou smluvní stranu, že je povinným subjektem ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále také zákon). Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy tato smlouva a všechny její dodatky podléhají povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona, bude subjektem, který vloží smlouvu a všechny její dodatky do registru smluv, město Lanškroun, a to i v případě, kdy druhou smluvní stranou bude rovněž povinný subjekt ze zákona.

10.8. Osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovávány pouze za účelem plnění této smlouvy.

