

Smlouva o poskytování servisních služeb
Dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Číslo smlouvy: 8222021003

Smluvní strany:

Poskytovatel:

Obchodní jméno	Dileris, a.s.
Sídlo	se sídlem Novoveská 1262/95, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
IČO	26828677
DIČ	CZ26828677
Statutární zástupce	Ing. Josef Tyl, členem představenstva Ondřejem Ligočným, členem představenstva
Dále jen „poskytovatel“	Společnost vedená pod B 3309/KSOS Krajský soud v Ostravě

a

Objednatel:

Obchodní jméno	Město Bystřice pod Hostýnem
Sídlo	Masarykovo nám. 137 768 61 Bystřice pod Hostýnem
IČO	00287113
DIČ	CZ00287113
Statutární zástupce	Mgr. Zdeněk Pánek – starosta města

Dále jen „objednatel“

Společně též jako „smluvní strany“

I. Předmět smlouvy

- I.1** 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.

II. Obsah, způsob a lhůty plnění

- II.1** Servis vybavení je poskytován na vybavení zahrnuté do Přílohy č. 1 této smlouvy v servisních časech 8-18h v pracovních dnech a postupem popsaným v tomto článku a zahrnuje zejména:

- a) vyhledání a odstraňování záručních/pozáručních/mimozáručních vad vybavení, které vznikly bez přičinění třetí osoby běžným provozem vybavení;
- b) řešení a odstranění havarijních situací;
- c) řešení a odstranění nestandardních provozních stavů;
- d) dodávání náhradních dílů v rámci poskytnutých servisních výkonů;
- e) telefonické a osobní konzultace.

- II.2** „Objednatel“ má nárok vyžádat si dodatkové výkony. Dodatkové ceny jsou uvedeny v příloze číslo 3. Za dodatkové výkony se považují např.:

- a) 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, užitím výrobcem zařízení neautorizovaného spotřebního a opotřebitelného materiálu a dílů, nedodržením technických a provozních podmínek a parametrů prostředí předepsaných výrobcem pro provoz vybavení, např. vlhkost, prašnost, teplota, a další (dále jen závady způsobené „objednatel“);
- b) dodatkové servisní výkony, které jsou provedeny na žádost objednatel po dohodě stran mimo běžnou pracovní dobu servisu a nad rámec dohodnutých reakčních dob pro servisní plnění.

- II.3** 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:

- (a) V pracovní dny v době od 8.00 hodin do 18.00 hodin nahlásí objednatel potřebu servisního zásahu e-mailem na adresu helpdesk@dileris.cz, nebo na telefonní číslo **(+420) 848 133 135** s tím, že telefonicky nahlášený požadavek na servisní zásah je „objednatel“ povinen následně nejpozději do 2 hodin od telefonického nahlášení požadavku „objednatel“ potvrdit e-mailem na výše uvedenou adresu. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: ales.strnadel@mubph.cz.

- (b) V pracovní dny v době od 18.00 hodin do 8.00 hodin a ve dnech pracovního volna a pracovního klidu nahlásí „Objednatel“ potřebu servisního zásahu s uvedením jeho priority dle odst. 2.3 písmeno c) tohoto článku e-mailem na adresu helpdesk@dileris.cz. V případě nahlášení potřeby servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen potvrdit přijetí požadavku na servisní zásah e-mailem na adresu: ales.strnadel@mubph.cz.

- (c) Požadavek na servisní zásah musí obsahovat:

- **Kontaktní osoba:** /bude doplněno jméno kontaktní osoby /
- **Telefon:** /bude doplněno tel. číslo na kontaktní osobu/
- **E-mail:** / bude doplněn e-mail na kontaktní osobu/

- **Adresa pobočky:** /bude doplněna ulice a město/
- **Typ:** /bude doplněn typ zařízení/
- **Sériové číslo:** /bude doplněno sériové číslo zařízení/
- **Popis poruchy:** /bude doplněn podrobný popis poruchy a popis činnosti, při kterém se porucha projevila. /

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.

- II.4 „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)

III. Postup při provádění servisních zásahů

- III.1 Poskytovatel je povinen oznámit „objednateli“ zahájení servisního zásahu na e-mailem na adresu: ales.strnadel@mubph.cz. Dokončení servisního zásahu je „poskytovatel“ povinen oznámit objednateli neprodleně tak, aby měl „objednatel“ možnost výsledky servisního zásahu překontrolovat a otestovat funkčnost vybavení.
- III.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 námítky k době trvání servisního zásahu. Nebude-li písemné potvrzení či oznámení dle předchozí věty provedeno do 3 pracovních dnů ode dne doručení oznámení dle odst. 3.1. má se za to, že výsledek servisního zásahu včetně doby jeho trvání byl přijat bez výhrad.
- III.3 Objednatel je povinen zajistit poskytovateli veškerou součinnost, tj. zejména nerušený přístup k zařízení a 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.

IV. Cena a fakturační podmínky

- IV.1 Cena za provedení činností „poskytovatele“ dle čl. 2.1 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.
- IV.2 Cena za provedení dodatkových činností uvedených v čl. 2.2 této smlouvy bude určena jako součet provedených servisních úkonů, které jsou i s jejich sazbou uvedeny v Příloze č. 3 této smlouvy.
- IV.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.

V. Záruka

- V.1 Na výsledky provedených servisních zásahů dle této smlouvy poskytuje „poskytovatel“ záruku v trvání 6 měsíců ode dne provedení servisního zásahu a výslovně prohlašuje, že po tuto dobu bude bezplatně odstraňovat záruční vady servisních zásahů.

VI. Autorské právo

- VI.1** Smluvní strany prohlašují, že ustanovení smlouvy o dodání díla, uzavřené mezi „poskytovatelem“ a „objednatelem“ dne 16.10.2019 týkající se práv duševního vlastnictví, resp. autorského práva, se vztahují i na vztahy vzniklé na základě této smlouvy.

VII. Trvání smlouvy a její ukončení

- VII.1** Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- VII.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 následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- VII.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 doby.
- VII.4** Objednatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení poskytovateli v případě, že :
- a)** poskytovatel poruší jakoukoliv svoji smluvní povinnost dle této smlouvy a neodstraní takové porušení ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení upozornění objednatele o porušení smluvní povinnosti;
 - b)** poskytovatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
 - c)** poskytovatel nezhájí, servisní zásah v době rovnající se 5x (pěti násobku) lhůty stanovené v čl. II odst. II.4 této smlouvy.
- VII.5** Poskytovatel může od smlouvy odstoupit s účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení „objednateli“ v případě, že :
- a)** objednatel je v prodlení s úhradou jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souladu s touto smlouvou o více jak 45 dní po splatnosti;
 - b)** objednatel se dopustí porušení jakékoliv smluvní povinnosti dle této smlouvy opakovaně během po sobě následujících 3 měsíců trvání této smlouvy;
 - c)** objednatel se dopustí porušení práv duševního vlastnictví dle čl. 6.1 této smlouvy;
- VII.6** Odstoupením, nebo výpovědí od této smlouvy 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 porušením této smlouvy, nárok na zaplacení smluvní pokuty dle této smlouvy, které vznikly před účinností odstoupení nebo výpovědi a povinnost související s ochranou duševního vlastnictví poskytovatele dle čl. 6.1 této smlouvy.

VIII. Odpovědnost za škodu

- VIII.1** Smluvní strana, která poruší povinnost vyplývající z této smlouvy, odpovídá za škody, které v důsledku tohoto porušení vznikly druhé smluvní straně

IX. Sankce

- IX.1** Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta pro případ porušení povinností poskytovatele na provedení servisního zásahu v termínu stanoveném touto smlouvou činí 1000,-Kč za každé jednotlivé porušení až do výše měsíčního paušálu.
- IX.2** V případě, že prodlení objednatele s úhradou ceny za provedení 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 faktury. V takovém případě poskytovatel není v prodlení s plněním povinností dle této smlouvy.
- IX.3** Smluvní strany ujednaly, že smluvní pokuta může být uplatňována pro případ prodlení objednatele s úhradením jakékoliv faktury vystavené poskytovatelem v souvislosti s touto smlouvou o více jak 25 dní, činí 1000,-Kč za každý následující den prodlení maximálně do výše odpovídající měsíčnímu paušálu.
- IX.4** Smluvní pokuty jsou splatné do 21 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejich zaplacení. 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.

X. Zvláštní ujednání

- X.1** Smluvní strany výslovně ujednaly, že smluvní strany nejsou oprávněny započíst jakékoliv své vzájemné pohledávky dle této smlouvy bez předchozí písemné dohody.
- X.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 souhlasu druhé smluvní strany.
- X.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 emailem.

XI. Závěrečná ustanovení

- XI.1** Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění..
- XI.2** Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- XI.3** Tuto smlouvu je možno měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- XI.4** 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 stran, bude spory vzniklé z této smlouvy rozhodovat věcně a místně příslušný český soud určený podle sídla objednatele.
- XI.5** Jakákoliv písemnost bude považována za doručenou:
 - a) je-li doručováno osobním předáním písemnosti, v okamžiku, kdy zástupce adresáta (druhé strany) písemně potvrdí převzetí písemnosti, popřípadě v okamžiku, kdy zástupce adresáta písemně odmítá zásilku převzít;
 - b) je-li doručováno e-mailem, v okamžiku, kdy byl e-mail odeslán na e-mailovou adresu druhé strany, přičemž pokud byl e-mail odeslán mimo pracovní den anebo po 18.00 hod. pracovního dne, bude se za okamžik doručení e-mailu považovat 8.00 hod. následujícího pracovního dne, není-li v této smlouvě uvedeno jinak;

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

XI.6 Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dvě vyhotovení a poskytovatel obdrží po jednom vyhotovení.

XI.7 Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva odpovídá jejich svobodné a vážné vůli a prohlašují, že nebyla uzavřena v tísní, pod nátlakem či za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

Doložka podle ust. § 41 zák. č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění:

Tuto smlouvu schválila Rada města Bystřice pod Hostýnem na své 2. schůzi konané dne 27. 01. 2021.

V Bystřici pod Hostýnem, dne 14. 10. 2021

V Ostravě, dne 26.10.2021

Za **Město Bystřice pod Hostýnem**

Za **Dileris, a.s.**

.....
Mgr. Zdeněk Pánek

.....
Ing. Josef Tyl,
člen představenstva

.....
Ondřej Ligocký,
člen představenstva

Přílohy:

- Příloha č. 1 - Seznam PA (Platebních automatů)
- Příloha č. 2 - Specifikace servisního pokrytí (SLA HW 5D + SLA online)
- Příloha č. 3 - Ceník servisních služeb pro dodatkové servisní úkony

Příloha 1 ke smlouvě 8222021002

Seznam PA (Platebních automatů)

Pořadové číslo PA	Sériové číslo PA
	P4U-202110-01

Příloha 2 ke smlouvě 8222021002

Specifikace servisního pokrytí

Servisní dohled online

SLA SW/Exchange"SLA SW Online/SLA HW XXXD on site

- SW dohled, update SW, servis a dohledávání incidentů, servis
- HW garantovaná oprava HW do max. 2 pracovních dnů od nahlášení závady"
- **Cena za poskytnuté servisní zajištění SLA = 1200 Kč bez DPH/měsíční platba**

Položka	Popis	Počet	Cena
Servis SLA 3 roky	Servisní zajištění SLA 48H – oprava v místě do 48h od nahlášení incidentu, Měsíční paušál 1200,- Kč bez DPH /zařízení	1	43200,-

SLA SW On-line / Servisní SW dohled zahrnuje monitoring závad, specifikaci a diagnostiku kritických chyb u PA

SLA HW 2D / oprava HW do 2 pracovních dnů od nahlášení závady

Příloha 3 ke smlouvě 8222021002

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.