

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB k realizaci zakázky „Prodloužení servisu k HW“

číslo smlouvy: XXXXXXXXX

(dále jen „Smlouva“).

Smluvní strany:

Centrum pro regionální rozvoj České republiky

U nákladového nádraží 3144/4
130 00 Praha 3 - Strašnice
IČO: 04095316

zastoupeno Ing. Zdeňkem Vašákem, generálním ředitelem organizace
Bankovní spojení: č. účtu XXXXXXXXXXXX

(dále jen „Odběratel“)

a

IT Specialists s.r.o.

Přístavní 1221/15
170 00 Praha 7 - Holešovice
IČ: 28535944

Zapsána u Městského soudu v Praze, C 148686
Bankovní spojení: XXXXXXXXXXXX
Č.účtu: XXXXXXXXXXXXXXXX
zastoupeno: Radoslavem Duškem, jednatelem

(dále jen „Dodavatel“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Předmětem této Smlouvy je úprava právních vztahů při poskytování servisních služeb Dodavatelem pro Odběratele za sjednanou cenu.
- 1.2 Dodavatel se zavazuje za dále stanovených podmínek provádět pro Odběratele a na jeho žádost servis vybraných technických zařízení Odběratele, která jsou podrobněji specifikována v příloze č. 1 této Smlouvy, přičemž poskytovaný servis zahrnuje zejména:
 - a) **reaktivní podporu** spočívající ve vyhledání, analýze a odstranění vad či jiných odchylek od obvyklé funkce technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy, a to v garantované době po nahlášení vady Odběratelem buď prostřednictvím dálkového přístupu do systémového prostředí Odběratele nebo servisním zásahem technika Dodavatele

přímo u Odběratele; a

- b) **hot-line a helpdesk podpora** spočívající v poskytování odborného poradenství při vyhledání, analýze a odstranění vad či jiných odchylek od obvyklé funkce technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy, a to v garantované době prostřednictvím telefonu, e-mailu a webového rozhraní Dodavatele.

- 1.3 Odběratel se zavazuje za servisní služby uhradit Dodavateli předem jednorázovou odměnu ve výši a za podmínek sjednaných v čl. 5 této Smlouvy.

2. MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Místem plnění předmětu Smlouvy jsou prostory Odběratele na následujících adresách:

- a) Vinohradská 1896/46, Praha 2 – Vinohrady;
- b) U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3,

ve kterých se nachází vybraná technická zařízení Odběratele, k nimž Dodavatel poskytuje servisní služby. Rozlišení jednotlivých zařízení a jejich umístění je podrobněji specifikováno v příloze č. 1 této Smlouvy.

3. SPECIFIKACE SERVISNÍCH SLUŽEB

- 3.1 Dodavatel je povinen plnit předmět této smlouvy řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to s přihlédnutím k oprávněným zájmům Odběratele.

- 3.2 Dodavatel je povinen poskytovat servisní služby k technickým zařízením Odběratele specifikovaným v příloze č. 1 této Smlouvy okamžitě od uzavření této Smlouvy až do konce servisní doby. Servisní doba končí dne 30. června 2018 pro všechna technická zařízení uvedená v příloze č. 1 této Smlouvy, vyjma zařízení značky DELL/EMC, u kterých servisní doba končí již dne 30. června 2017, jak je výslovně rozlišeno v příloze č. 1 této Smlouvy.

- 3.3 Dodavatel poskytuje servisní služby ve dvou následujících režimech:

- a) V případě technických zařízení, u kterých je v příloze č. 1 Smlouvy uvedena reakční doba „5x8 NBD“, je Dodavatel povinen:
 - i) reagovat Odběrateli na nekritickou vadu, a to telefonicky nejpozději do 4 pracovních hodin od jejího nahlášení v pracovní době pondělí-pátek 08.00-17.00 hod., a dále zajistit příjezd technika Dodavatele k Odběrateli do konce následujícího pracovního dne na místo, kde se dle žádosti Odběratele vyžaduje servisní zásah;
 - ii) reagovat Odběrateli na kritickou vadu, a to zajištěním příjezdu technika Dodavatele k Odběrateli tak, aby se technik dostavil na místo servisního zásahu u Odběratele nejpozději do 4 hodin od nahlášení vady v pracovní době pondělí-pátek 08.00-17.00 hod.,

s tím, že při nahlášení kritické nebo nekritické vady mimo uvedenou pracovní dobu počínají lhůty pro reakci Dodavatele běžet od 08.00 hod. nejbližšího následujícího pracovního dne.

- b) V případě technických zařízení, u kterých je v příloze č. 1 Smlouvy uvedena jakákoliv jiná reakční doba než „5x8 NBD“, je Dodavatel povinen:
 - i) reagovat Odběrateli na nekritickou vadu, a to telefonicky nejpozději do 4 hodin od jejího nahlášení, a dále zajistit příjezd technika Dodavatele k Odběrateli do konce následujícího dne na místo, kde se dle žádosti Odběratele vyžaduje servisní zásah;

- ii) reagovat Odběrateli na kritickou vadu, a to zajištěním příjezdu technika Dodavatele k Odběrateli tak, aby se technik dostavil na místo servisního zásahu u Odběratele nejpozději do 6 hodin od nahlášení vady;

s tím, že při nahlášení kritické nebo nekritické vady v tomto režimu počínají lhůty k reakci běžet okamžikem jejího nahlášení bez ohledu na to, zda k tomu dojde v pracovní či mimopracovní den či dobu.

- 3.4 Kritickou vadou se rozumí vada či jiná odchylka od obvyklé funkce technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy, která znemožňuje užívání jí postihnutého zařízení jako celku nebo alespoň v podstatné části. Nekritickou vadou se rozumí vada či jiná odchylka od obvyklé funkce technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 Smlouvy, která znemožňuje užívání jen některých funkcí jí postihnutého zařízení nikoliv v podstatné části a nebrání v jeho užívání jako celku.

- 3.5 Odběratel je oprávněn nahlásit vadu Dodavateli telefonicky nebo elektronicky na níže uvedená kontaktní spojení Dodavatele:

Servis pro DP Dell/EMC

Servisní služba 24x7

e-mail: xxxxxxxxxxxx

telefon: xxxxxxxxxxxx

mobil: xxxxxxxxxxxx

Servis pro HW Fujitsu

Servisní služba 24x7; 8x5

e-mail: xxxxxxxxxxxx

telefon: xxxxxxxxxxxx

fax: xxxxxxxxxxxx

- 3.6 Výše uvedená kontaktní spojení slouží rovněž k poskytování hot-line a help-desk podpory Odběrateli. Dodavatel je povinen zajistit, aby po celou dobu platnosti této Smlouvy byl dostupný na výše uvedených kontaktních spojeních pro potřeby Odběratele. O změně výše uvedených kontaktních spojení je Dodavatel povinen Odběratele předem písemně vyrozumět. V případě jejich výpadku je Dodavatel povinen bez zbytečného odkladu zajistit náhradní kontaktní spojení a vyrozumět o nich bez zbytečného odkladu Odběratele.

- 3.7 Pro započetí řešení servisního požadavku Odběratele Dodavatelem je třeba řádné nahlášení vady s uvedením základních informací o dotčeném technickém zařízení a stručný popis vady. V nahlášení vady Odběratel proto uvede alespoň následující:

- a) Jméno a kontakt na osobu řešící vadu na straně Odběratele,
- b) Závažnost závady – rozlišení vady jako kritické či nekritické,
- c) Označení technického zařízení,
- d) Sériové či jiné výrobní nebo identifikační unikátní označení vadného technického zařízení,
- e) Datum a čas zjištění vady,
- f) Případné další podrobnosti potřebné k vyřešení vady,

- 3.8 Dodavatel bez zbytečného odkladu potvrdí Odběrateli řádné nahlášení vady nebo ho vyzve k doplnění chybějících informací, a to na kontaktní spojení Odběratele, ze kterého byla vada nahlášena.
- 3.9 Ujednáním předchozích odstavců není vyloučeno právo Odběratele nahlásit Dodavateli vadu prostřednictvím zvláštních formulářů Dodavatele nebo jeho internetových stránek nebo prostřednictvím jiné speciální aplikace, kterou pro tyto účely Dodavatel zpřístupní Odběrateli a seznámí ho se způsobem jejího fungování.
- 3.10 Smluvní strany se dohodly, že za Odběratele jsou oprávněni vady nahlašovat a ve věci jejich vyhledání, analýzy a odstranění, včetně případného servisního zásahu technika, dále jednat následující pracovníci Odběratele:

Jméno	Email	Telefon	Mobil	Adresa
XXXXXXXXXXXX				U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3 - Strašnice
XXXXXXXXXXXX				U Nákladového nádraží 3144/4, 130 00 Praha 3 - Strašnice

- 3.11 Změny oprávněných pracovníků dle předchozího odstavce či změny jejich kontaktních spojení oznámí Odběratel Dodavateli písemně.
- 3.12 Dodavatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, jakož i o všech datech, k nimž získá při plnění této Smlouvy přístup. Povinnost mlčenlivosti Dodavatele zavazuje i po zániku této Smlouvy.
- 3.13 Dodavatel se dále zavazuje na své náklady a pro Odběratele bezúplatně zajistit, že povinností mlčenlivosti dle předchozího odstavce budou ve stejném rozsahu vázány i všechny třetí osoby, které Dodavatel užije byť jen k částečnému splnění některé své povinnosti z této Smlouvy.
- 3.14 Dodavatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů, tzn., že je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MMR, MF, Evropská Komise, Evropský účetní dvůr, NKÚ, příslušný FÚ, řídicí orgán IROP, řídicí orgán OPTP a další oprávněné orgány státní správy) a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu této Smlouvy a poskytnout jim součinnost.
- 3.15 Dodavatel je povinen archivovat originální vyhotovení této smlouvy, její dodatky, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy, a to způsobem obdobným dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, v platném znění, a to minimálně do konce roku 2028. Po tuto dobu je Dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 3.16 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Odběratele Dodavatel svým podpisem pod textem této Smlouvy uděluje Odběrateli svůj výslovný souhlas se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů (zejména ust. § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č.

340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

- 3.17 Dodavatel je povinen zachovávat veškerá pravidla bezpečnosti práce a interní předpisy platné u Odběratele, pokud o nich byl předem informován.

4. DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 4.1 Odběratel je povinen při každém kontaktu s Dodavatelem za účelem poskytnutí servisních služeb uvádět číslo této Smlouvy.
- 4.2 Smluvní strany jsou povinny si vzájemně poskytovat součinnost za účelem řádného a včasného plnění povinností z této Smlouvy.
- 4.3 Odběratel se zavazuje informovat pracovníky Dodavatele o bezpečnostních předpisech a interních pravidlech Odběratele souvisejících s výkonem jejich činnosti u Odběratele.

5. CENY A FAKTURACE

- 5.1 Smluvní strany se dohodly, že za poskytování servisních služeb dle této Smlouvy se sjednává odměna ve výši **919.402,- Kč bez DPH** (tj. 1 112 476,42 Kč včetně DPH), která zahrnuje veškeré servisní služby Dodavatele, včetně nákladů na dopravu do a z místa servisních zásahů či nákladů na help-desk a hot-line podporu, jakož i veškeré poplatky a daňová zatížení.
- 5.2 Odměna je sjednána jako konečná a nepřekročitelná po celou dobu platnosti této Smlouvy. Jediným důvodem pro její změnu je změna platné sazby daně z přidané hodnoty v době od uzavření této Smlouvy do vyúčtování odměny Dodavatelem Odběrateli. V takovém případě bude výše odměny upravena v souladu s platnou právní úpravou.
- 5.3 Výše odměny odpovídá předpokládané maximální hodnotě ceny za poskytování servisních služeb, tj. částce **919.402,- Kč bez DPH** (tj. 1 112 476,42 Kč včetně DPH).
- 5.4 Zálohové platby se nesjednávají.
- 5.5 Odměna bude uhrazena jednorázově a je splatná ve lhůtě 20 dnů ode dne doručení faktury Dodavatele Odběrateli po uzavření této Smlouvy. Na faktuře bude vyčíslena platná DPH. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem stanovené náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Odběratel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Dodavateli s tím, že Dodavatel je povinen řádně vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Odběratel v prodlení s úhradou odměny.
- 5.6 Faktura bude vystavena v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a bude obsahovat údaje v souladu s § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V záhlaví každé faktury bude uveden i název veřejné zakázky „Prodloužení servisu k HW“.

6. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. června 2018.
- 6.2 Dodavatel je oprávněn písemně odstoupit od této Smlouvy, očitne-li se Odběratel v prodlení s úhradou odměny dle čl. 5 této Smlouvy a dlužnou částku neuhradí ani dodatečně do 15 dní ode dne doručení písemného upozornění Dodavatele na takové prodlení.
- 6.3 Odběratel je oprávněn písemně odstoupit od této Smlouvy z následujících důvodů:

- a) přestane-li Dodavatel poskytovat servisní služby po dobu nejméně pěti pracovních (5) dní nepřetržitě, zejména nebude-li po tuto dobu dostupný k poskytování hot-line a help-desk podpory na kontaktech uvedených v čl. 3.5 této Smlouvy;
- b) neodpoví-li Dodavatel na nahlášenou kritickou nebo nekritickou vadu kteréhokoliv z technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy, a to ani do pěti (5) pracovních dní od jejího řádného nahlášení;
- c) nepřijede-li k Odběrateli servisní technik Dodavatele ani do pěti (5) pracovních dní ode dne, kdy se měl dle této Smlouvy dostavit k Odběrateli k provedení servisního zásahu;
- d) dojde-li v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele či osob, které užije k plnění svých povinností z této Smlouvy, k poškození kteréhokoliv z vybraných technických zařízení Odběratele uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy, nebo dojde-li v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele k nenávratné ztrátě dat či informací uložených v či přenášených přes kterékoliv z těchto technických zařízení Odběratele, nebo dojde-li v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele na dobu delší než dvacet čtyři (24) hodin k neplánovanému přerušení provozu interní sítě Odběratele nebo kterékoliv z jeho serveroven, v níž byl proveden servisní zásah Dodavatelem či osobou, kterou užil k provedení servisního zásahu;
- e) poruší-li Dodavatel povinnost mlčenlivosti upravenou v čl. 3.12 této Smlouvy.

Doručením písemného odstoupení tato Smlouva zaniká.

- 6.4 Odběratel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv písemně vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení písemné výpovědi Dodavateli a končí posledním dnem příslušného kalendářního měsíce. Uplynutím výpovědní doby tato Smlouva zaniká.
- 6.5 V případě předčasného ukončení této Smlouvy Dodavatel vrátí na výzvu Odběratele alikvótní část uhrazené odměny zpět Odběrateli, a to za dobu, o kterou byla předčasným ukončením Smlouvy zkrácena sjednaná a předem Odběratelem uhrazená doba poskytování servisních služeb.

7. SANKCE

- 7.1 Dodavatel se zavazuje zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý případ, kdy přestane poskytovat servisní služby po dobu nejméně pěti (5) dní nepřetržitě, nebo když neodpoví Odběrateli na nahlášenou vadu či jinou nahlášenou kritickou nebo nekritickou vadu technických zařízení Odběratele specifikovaných v příloze č. 1 této Smlouvy ani do pěti (5) pracovních dní od jejího řádného nahlášení, nebo když nepřijede k Odběrateli servisní technik Dodavatele ani do pěti (5) pracovních dní ode dne, kdy se měl dle této Smlouvy dostavit k Odběrateli k provedení servisního zásahu.
- 7.2 Dodavatel se dále zavazuje zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každý případ, kdy dojde v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele či osob, které užije k plnění svých povinností z této Smlouvy, k poškození kteréhokoliv z vybraných technických zařízení Odběratele uvedených v příloze č. 1 této Smlouvy, nebo když dojde v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele k nenávratné ztrátě dat či informací uložených v či přenášených přes kterékoliv z těchto technických zařízení Odběratele, nebo když dojde v důsledku činnosti či opomenutí Dodavatele k neplánovanému přerušení provozu interní sítě Odběratele nebo kterékoliv z jeho serveroven, v níž byl proveden servisní zásah, a to na dobu delší než dvacet čtyři (24) hodin.
- 7.3 V případě prodloužení Odběratele s úhradou řádně vyfakturované odměny za servisní služby v rámci plnění této Smlouvy a v souladu s dohodnutými platebními podmínkami je Odběratel povinen zaplatit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý byť jen započatý den svého prodloužení.
- 7.4 Smluvní pokuty jsou splatné do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného vyúčtování

oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty musí vždy obsahovat popis a časové určení události, která zakládá právo na smluvní pokutu. Oznámení musí dále obsahovat informaci o způsobu úhrady smluvní pokuty.

- 7.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody vzniklé v příčinné souvislosti s porušením smluvní povinnosti, za jejíž nedodržení je smluvní pokuta vymáhána a účtována.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Smlouva nabývá účinnosti a platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jeden exemplář.
- 8.2 Změny a doplňky této Smlouvy lze provést pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 8.3 Náležitosti touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů zejména občanského zákoníku.
- 8.4 Bez předchozího písemného souhlasu Odběratele není Dodavatel oprávněn postoupit své pohledávky za Odběratelem plynoucí z, týkající se či souvisejících s touto Smlouvou na třetí osobu ani jednostranně započíst takové pohledávky vůči pohledávkám Odběratele za Dodavatelem
- 8.5 Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
- 8.6 Nedílnou součástí této Smlouvy je:
- Příloha č. 1 - ke Smlouvě Prodloužení servisu k HW Specifikace
- 8.7 Smluvní strany prohlašují, že ujednání v této Smlouvě obsažená jsou jim jasná a srozumitelná, jsou jimi míněna vážně a byla učiněna na základě jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz tohoto tvrzení smluvní strany připojují níže své podpisy.

V Praze dne 17.8. 2016

V Praze dne 22.8.2016

Za Dodavatele:

Za Odběratele

.....
Radoslav Dušek,
jednatel

.....
Ing. Zdeněk Vašák,
generální ředitel

PŘÍLOHA Č. 1 KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB K REALIZACI ZAKÁZKY „PRODLOUŽENÍ SERVISU K HW“

číslo smlouvy: **XXXXXXXXX**

SPECIFIKACE ZAŘÍZENÍ