

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

č. 072/2022/PMDP

(dále jen „smlouva“)

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

I.

Smluvní strany

- 1.1. Objednatel:** **Plzeňské městské dopravní podniky, a.s.**
sídlo: Plzeň, Denisovo nábřeží 920/12, Východní Předměstí, PSČ: 301 00
zastoupené: Ing. Miroslavem Kořicou, MSc, ekonomickým ředitelem,
pověřeným zaměstnancem
IČ: 25220683
DIČ: CZ25220683
Zápis v: OR vedený Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 710
Bankovní spojení: ██████████
č. účtu: ██████████
(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

- 1.2. Poskytovatel:** **Rexonix s.r.o.**
sídlo: Pod višňovkou 1661/35, Krč, 140 00 Praha 4
zastoupený: Radkem Plevkou, jednatelem
bank. spojení: ██████████
číslo účtu: ██████████
IČO: 04493982
DIČ: CZ04493982
zápis v v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C,
vložka 248 598

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

(společně dále také jako „smluvní strany“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE

- a) tato smlouva je uzavírána na základě výsledků poptávky vyhlášené objednatelem na „Služby servisu HW ICT“, která byla realizována mimo režim zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů;
- b) poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou služeb, které je povinen realizovat, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k plnění dle této smlouvy nezbytné;

uzavírají smluvní strany tuto smlouvu následujícího obsahu.

II. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou zavazuje provádět na žádost objednatele servis koncových ICT zařízení (dále jen „zařízení“), který je blíže specifikován v této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje v rámci servisní činnosti dle této smlouvy poskytovat pro objednatele následující služby:
 - a) (i) běžný, (ii) havarijní, (iii) záruční (pokud je poskytovatel k záruční opravě oprávněn) a (iv) pozáruční servis ICT zařízení (zejména PC, notebooků, monitorů a tiskáren – vše nejčastěji značky HP, dále záložních zdrojů UPS značek HP, Eaton a APC a také mobilních zařízení – „tabletů“ od různých výrobců); běžným servisem se rozumí zejména běžná údržba a havarijním servisem se rozumí zejména provádění havarijních zásahů a odstraňování havarijních poruch;
 - b) posuzování technického stavu HW ICT a vystavení „Servisního protokolu“ v případě nerentabilnosti jeho opravy;
 - c) provedení ekologické likvidace vadných dílů a vyřazených zařízení s vydáním tzv. „Likvidačního protokolu“ objednateli. Vadné díly, které mohou obsahovat citlivá data a které budou v rámci opravy vyměněny (zejména pevné disky, paměťové karty a jiné nosiče dat), musí být poskytovatelem vždy vráceny objednateli, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak;
 - d) provádění profylaktických prohlídek požadované ICT techniky na základě písemné žádosti objednatele.

Profylaxe výpočetní techniky budou obsahovat:
Notebooky: Vyčištění, kontrola ventilátorů, vyčištění klávesnice a myši.
PC: Vyčištění vně i uvnitř skříně, kontrola ventilátorů, kontrola zdroje, vyčištění klávesnice a myši.

Profylaxe budou prováděny vždy na místě v prostorách objednatele. Poskytovatel bude povinen vystavit o jejich průběhu vždy zápis obsahující seznam techniky, jejíž prohlídka byla poskytovatelem realizována, výsledky profylaxí a eventuální doporučení k provedení servisních zásahů.;
 - e) provádění výměny náhradních dílů, které budou účtovány objednateli dle aktuálně dostupného platného ceníku vycházejícího z cen obvyklých na trhu v České republice;
 - f) provádění jednotlivých prací v rozsahu a za podmínek předem odsouhlasených pověřeným zaměstnancem objednatele.
3. Poskytovatel souhlasí a je srozuměn s tím, že služby uvedené v čl. II odst. 2 písm. b) a c) této smlouvy jsou zahrnuty v ceně servisních služeb, které jsou poskytovatelem uvedeny v tabulce článku V. této smlouvy. Tyto služby není poskytovatel objednateli oprávněn jakkoli účtovat.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bude v rámci plnění této smlouvy pro objednatele přijímat, aktualizovat a sledovat servisní požadavky v systému HelpDesk objednatele v rozsahu a za podmínek uvedených v článku VI. této smlouvy, a to následujícím postupem:
 - a) Poskytovatel je povinen vyřešit servisní požadavky ve lhůtách stanovených v definici SLA (8.00 – 16.00 hod v pracovní dny) od jejich nahlášení objednatelům prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele, v případě jeho nefunkčnosti na telefonní číslo nebo e-mail definované v článku II. odst. 5. této smlouvy.

- b) Okamžikem přidělení servisního požadavku poskytovateli začíná běžet SLA. Na přidělení servisního požadavku v HelpDeskovém systému je poskytovatel upozorněn prostřednictvím automaticky zasílaného notifikačního e-mailu.
 - c) Pokud poskytovatel zjistí, že je aplikace HelpDeskového systému objednatele nedostupná, je povinen neprodleně informovat pracovníky o [REDACTED]
 - d) Poskytovatel je povinen měnit stav požadavku v HelpDeskovém systému objednatele.
 - e) Servisní požadavky zadané z důvodu nedostupnosti HelpDeskového systému objednatelem telefonicky nebo e-mailem doplní do HelpDesku po obnovení jeho dostupnosti dodatečně objednatel. Vyhodnocení SLA tohoto požadavku bude provedeno ručně.
 - f) V případě oprávněného pozastavení FixTime přepne poskytovatel požadavek do stavu Čekání a zapíše důvod čekání. Objednatel je oprávněn rozporovat oprávněnost pozastavení FixTime.
 - g) Běh SLA se ukončuje okamžikem, kdy poskytovatel přepne servisní požadavek do stavu Vyřešeno.
 - h) Dodržování SLA bude objednatelem pravidelně, jednou měsíčně vyhodnocováno prostřednictvím HelpDeskového systému objednatele. Toto vyhodnocení bude jediným podkladem pro případné udělení sankcí poskytovateli (s výjimkou situace popsané v bodu e).
5. Poskytovatel prohlašuje, že kontaktní údaje při realizaci této smlouvy, zejména pro plnění povinností dle článku II. odst. 4 písm. a) této smlouvy budou následující:
[REDACTED]

III. Doba a místo plnění smlouvy

- 1. Tato smlouva se uzavírá na čtyři (4) roky ode dne 16. 05. 2022 s možností využití opčního práva na další dva (2) roky.
- 2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby v době definované SLA v níže uvedených prostorách objednatele:
 - a) budova ředitelství PMDP, a.s. - Denisovo nábř. 920/12,
 - b) technická základna Karlov - Borská 2964,
 - c) vozovna tramvají - Slovanská alej 35,
 - d) budovy parkingu - Truhlářská 4,
 - e) zákaznické centrum - Klatovská 12,
 - f) administrativní budova PMDP - Tylova 12,
 - g) případně další provozovny PMDP, a.s. v Plzni.
- 3. Smluvní strany se dohodly, že poskytovatel je oprávněn provést opravu zařízení ve svých prostorách v případě, nebude-li zařízení obsahovat citlivé údaje. Po řádně realizované opravě je povinen poskytovatel zařízení ihned dopravit do sídla objednatele, zapojit je a zprovoznit v sídle objednatele, aby zařízení bylo plně funkční a sloužilo potřebám a požadavkům objednatele.

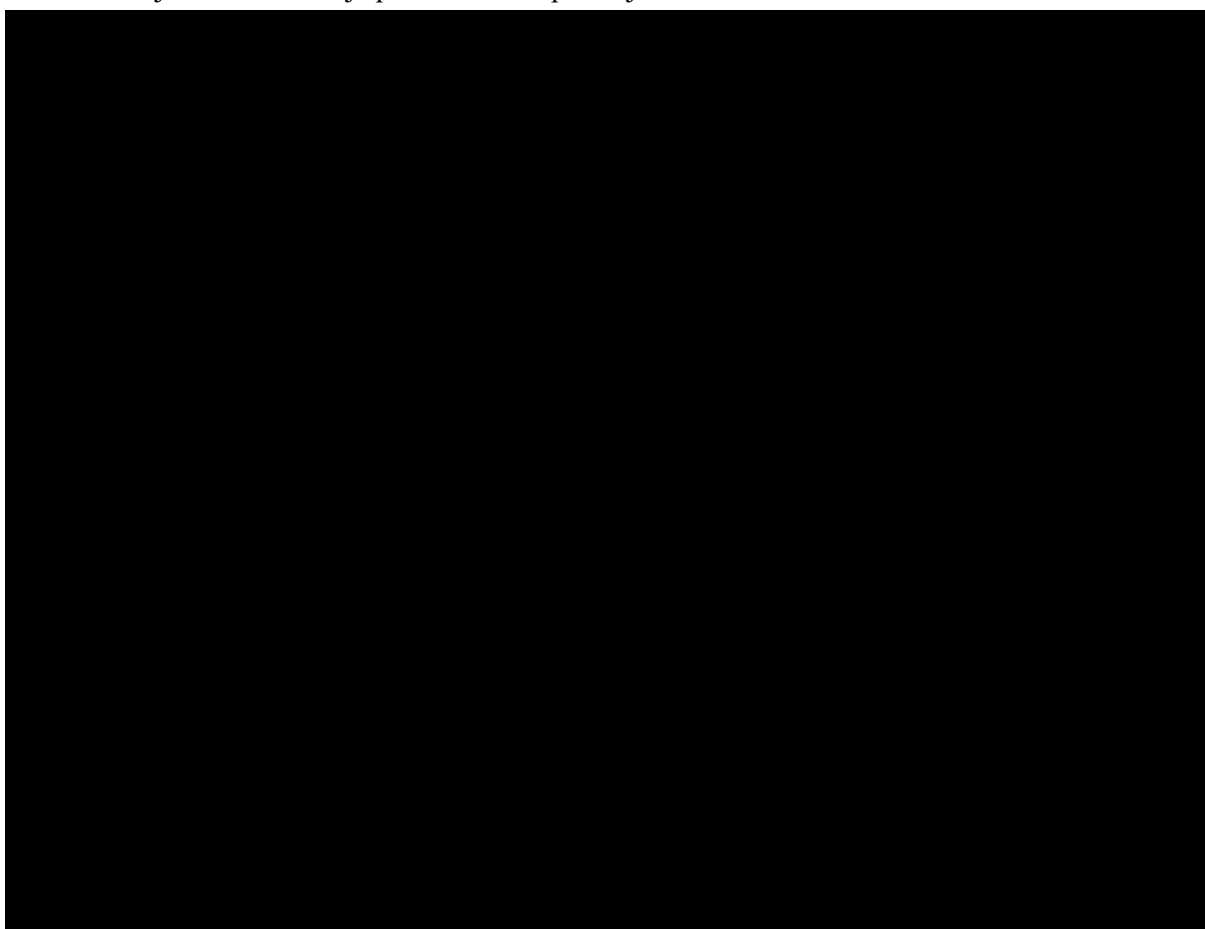
IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují zajistit plnění této smlouvy prostřednictvím svých zástupců uvedených níže:

Jedná se o pověřeného zaměstnance objednatele, který je oprávněn:

- potvrzovat provedení služeb, které jsou uvedeny ve smlouvě;
- nahlašovat požadavky na služby stanovené smlouvou;
- požádat a provést kdykoliv kontrolu úrovně poskytovaných služeb;
- nahlašovat závady a požadavky na služby na servisní linku poskytovatele;

Následující tabulka určuje pověřené zástupce objednatele:



2. Objednatel je povinen v průběhu plnění této smlouvy kontrolovat, zda její plnění odpovídá sjednaným podmínkám. Všechny zjištěné vady je povinen objednatel bez zbytečného odkladu poskytovateli písemně vytknout a poskytovatel je povinen je odstranit postupem a dle podmínek uvedených v této smlouvě.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli přístup do všech prostor, v nichž se předpokládají činnosti spojené s prováděním služby; tento přístup bude umožněn v době dohodnuté mezi objednatelem a poskytovatelem.
5. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli záruku za jakost na poskytnuté servisní služby v trvání minimálně 6 měsíců; záruka za jakost v případě použitých náhradních dílů se sjednává v trvání minimálně 6 měsíců.

V.
Cena a platební podmínky

Následující tabulka specifikuje ceny služeb

Název operace	Naléhavost požadavku	
HW, SW práce	Standardní	
HW, SW práce	Kritická	
Profylaxe PC / NB	–	

1. Servisní služby uvedené v této smlouvě budou hrazeny objednatelem poskytovateli dle skutečnosti a dle ceníku uvedeného v tabulce výše. K cenám bez DPH bude připočtena daň dle platné legislativy.
2. Smluvní strany se dohodly, že servisní požadavky podle této smlouvy bude objednatel zadávat vždy s vyznačením naléhavosti - priority řešení v souladu s definicí SLA uvedené v článku VI. této smlouvy. Priorita může být Standardní nebo Kritická. Na základě této priority zadané objednatelem vybere poskytovatel pro vyúčtování ceny služby příslušnou hodinovou sazbu z tabulky v tomto článku.
3. Cena servisních služeb je dle dohody smluvních stran sjednána jako maximální a konečná, obsahující veškeré náklady spojené s plněním dle této smlouvy. Tato cena zahrnuje zejména náklady na mzdy zaměstnanců, pojištění, dopravu, služby uvedené v čl. II odst. 2 písm. b), c) a d) této smlouvy apod.
4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad – fakturu za skutečně a řádně provedené servisní služby, které budou hrazeny objednatelem vždy za příslušný kalendářní měsíc, a to na základě objednatelem schváleného a potvrzeného přehledu prací vyhotoveného poskytovatelem, který je poskytovatel povinen předložit objednateli vždy do 15. pracovního dne následujícího kalendářního měsíce za příslušný kalendářní měsíc ke schválení. Přílohou faktury musí být kopie objednatelem potvrzeného přehledu prací vyhotoveného dle tohoto odstavce.
5. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat náležitosti běžné v obchodním styku, náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Na daňovém dokladu musí být výslovně uvedeno číslo této smlouvy.
6. Datem zdanitelného plnění je datum uvedené na akceptačním protokolu. Splatnost daňového dokladu je 30 dní ode dne jeho vystavení, min. však 21 dní ode dne doručení objednateli.
7. Poskytovatel je povinen doručit fakturu elektronicky na emailovou adresu [redacted].cz ve formátu ISDOC nebo PDF.
8. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo sjednané přílohy, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury objednateli.
9. Odměnu se objednatel zavazuje poskytovateli zaplatit formou bankovního převodu na účet uvedený v záhlaví této smlouvy. Smluvní cena se považuje za uhrazenou dnem odepsání částky z účtu objednatele.

10. Objednatel je oprávněn započíst proti fakturované částce jakoukoli smluvní pokutu, kterou mu je poskytovatel povinen uhradit dle podmínek této smlouvy.

VI. Definice SLA

1. **Provozní doba služby:**
8.00 – 16.00 hod v pracovní dny

2.

Response Time <i>(Doba od přidělení požadavku do převzetí poskytovatelem)</i>	2 hodiny		
Fix Time <i>(Doba od nahlášení požadavku objednatelem do vyřešení požadavku)</i>	Naléhavost požadavku	Kritická	8 hodin
		Standardní	16 hodin

Časy jsou uvedeny v pracovních hodinách služby.

- i. za dodržení Fix Time bude považováno i zapůjčení náhradního srovnatelného zařízení,
- ii. oprávněné čekání na náhradní díl se nezapočítává do doby řešení požadavku;

VII. Smluvní pokuty

1. Objednatel je oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu v případě nedodržení doby pro přijetí a potvrzení požadavku objednatele (Response Time) do dvou (2) hodin od přidělení požadavku, a to ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ.
2. Objednatel je oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu v případě nedodržení doby pro vyřešení přijatého požadavku (Fix Time) dle naléhavosti: Kritická do 8 hodin, Standardní do 16 hodin a to ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý prokázaný případ takového prodlení. Za dodržení Fix Time bude považováno i zapůjčení náhradního srovnatelného zařízení. Oprávněné čekání na náhradní díl se nezapočítává do doby řešení požadavku.
3. Poskytovatel je oprávněn vyúčtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení s úhradou příslušné faktury.
4. Dále je poskytovatel povinen uhradit objednateli prokazatelné další náklady a újmy vzniklé objednateli v souvislosti s nesplněním jeho smluvních povinností.
5. Ujednáním o smluvní pokutě dle tohoto článku smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody v plné výši.

VIII. Doba trvání smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran, nebo jednostranným odstoupením každé ze smluvních stran pro podstatné porušení této smlouvy, přičemž za podstatné porušení této smlouvy se zejména považuje:

- i. na straně poskytovatele, opakovaně (minimálně 3x za půl roku) nedodržení doby pro přijetí a potvrzení požadavku objednatele a pro jeho vyřešení dle podmínek uvedených v článku VI. této smlouvy,
 - ii. na straně objednatele nezaplacení smluvní ceny podle této smlouvy ve lhůtě delší 60 dní po dni splatnosti příslušné faktury;
2. Každá ze smluvních stran oprávněna odstoupit od této smlouvy vždy jen po předchozím písemném upozornění, ve kterém stanoví druhé smluvní straně přiměřenou náhradní lhůtu pro splnění její povinnosti, pokud je důvodem odstoupení porušení povinnosti druhé smluvní strany. Tato lhůta však nesmí být kratší než 3 pracovní dny počínaje dnem následujícím po doručení upozornění druhé smluvní straně. Po marném uplynutí lhůty je pak oprávněna odstoupit písemným oznámením druhé smluvní straně. Odstoupení objednatele se nedotýká nároku na náhradu újmy objednatele vzniklé porušením smlouvy, nároku na zaplacení smluvních pokut, nároků objednatele z titulu odpovědnosti za vady včetně odpovědnosti za vady, na něž se vztahuje záruka, nároků z titulu záruky za jakost a dalších práv a povinností, u nichž to vyplývá z příslušných ustanovení občanského zákoníku a ujednání této smlouvy.

IX.

Salvátorská klauzule

1. Pokud kterékoli z ustanovení této smlouvy nebo jeho část se stane neplatným rozhodnutím soudu či jiného příslušného orgánu, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu.
2. V případě uvedeném v ustanovení předchozího odstavce tohoto článku se obě smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a hospodářským významem co nejbližší ustanovení této smlouvy, jež má být nahrazeno.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
2. Veškeré smluvní pokuty a úroky z prodlení dle této smlouvy jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení faktury s vyčíslením příslušné sankce druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva může být změněna pouze na základě písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou stran. Jakékoli jednání zástupců smluvních stran učiněná ústně jsou právně neúčinná.
4. Smluvní strany budou vždy usilovat o smírné urovnání případných sporů vzniklých ze smlouvy. Případné spory vzniklé z této smlouvy budou řešeny podle platné právní úpravy věcně a místně příslušnými orgány České republiky.
5. Tato smlouva a přílohy k ní tvoří úplnou dohodu mezi stranami a nahrazují všechny předchozí dohody, ujednání a sdělení týkající se předmětu této smlouvy. Žádné další dohody, prohlášení, záruky nebo jiné záležitosti, ať již ústní nebo písemné, nebudou považovány za závazné pro uvedené strany v souvislosti s předmětem této smlouvy.
6. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to do 16. 05. 2026 s možností prodloužení za stejných podmínek o dva roky. V případě zájmu objednatele o využití opčního práva, je objednatel povinen 3 měsíce před koncem účinnosti této smlouvy poslat poskytovateli písemné vyrozumění o uplatnění tohoto práva.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma stranami a účinnosti dnem

zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany shodně prohlašují a potvrzují, že se pravidly sjednanými v této smlouvě mají v úmyslu řídit od 16. 05. 2022.

8. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv vedeném Ministerstvem vnitra ČR dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a bude včetně všech jejích příloh objednatelem uveřejněna v souladu s tímto zákonem v registru smluv. Smluvní strany dále prohlašují, že cenová ujednání tvoří obchodní tajemství a z tohoto důvodu budou tyto údaje (metadata) vyloučeny z uveřejnění v registru smluv ve smyslu ust. § 5 odst. 6 ZRS.
 9. Tato smlouva je uzavírána elektronicky.
 10. Smluvní strany prohlašují, že osobní údaje poskytnuté druhé smluvní straně v rámci vzniklého smluvního vztahu, budou smluvními stranami zpracovávány dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) pro účely plnění smlouvy a to po dobu nezbytně nutnou. Po zániku právního důvodu zpracování osobních údajů budou tyto údaje zlikvidovány.
 11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 Všeobecné obchodní podmínky PMDP, a.s. pro nákup zboží a poskytování služeb (VOP).
- Jsou-li rozdílná některá ujednání této smlouvy oproti ujednáním obsaženým v přílohách, mají přednost ujednání této smlouvy.
12. Obě strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají v dobré víře, svobodně, vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své elektronické podpisy.

V Plzni dne

V Praze dne