

SERVISNÍ SMLOUVA

Reg. č. GFR: 22/2000/0018

Smluvní strany:


Česká republika – Generální finanční ředitelství


se sídlem: Praha 1, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1

zastoupená: 

IČO: 720 80 043

DIČ: CZ72080043

Bankovní spojení: 

Číslo účtu: 

Adresa pro doručování: Generální finanční ředitelství
Odbor informačních technologií pro hl.m. Prahu
Štěpánská 28, Praha 1, PSČ: 111 21


na straně jedné (dále jen „**objednatel**“)

a

IXPERTA s.r.o.


se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9 - Libeň


zapsaná: V obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991

zastoupená: 

IČO: 27599523

DIČ: CZ27599523

bankovní spojení: 

číslo účtu: 

Adresa pro doručování:

na straně druhé (dále jen „**zhotovitel**“)

uzavřely na základě výsledků řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „Servis hlasových systémů“ a v souladu s ustanovením § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto

Servisní smlouvu o

Servisu, a údržbě podnikové komunikační infrastruktury v oblasti hlasových komunikačních systémů

(dále jen „Smlouva“)

I.

Předmět Smlouvy

Účel a předmět smlouvy

Účelem této smlouvy (dále jen „tato smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisu a údržby podnikové komunikační infrastruktury v oblasti hlasových komunikačních systémů HiPath 4000 a související dodávky a služby servisní činnosti na předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „Předmět servisu“).

Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele provádět servis a údržbu podnikové komunikační infrastruktury v oblasti hlasových komunikačních systémů a související dodávky a služby servisní činnosti v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy na Předmětu servisu (dále jen „Servisní činnost“) v souladu s dalšími ustanoveními a podmínkami této smlouvy.

Objednatel se zavazuje za řádně provedenou servisní činnost platit cenu za její provádění.

Definice pojmů / přehled služeb

- 1.1 Předmět servisu - komunikační zařízení, na nichž se provádí servis dle této smlouvy.
- 1.2 Servisní činnost - úkony Zhotovitele k udržování a/nebo k obnovování řádné (normální) funkčnosti předmětu servisu, včetně průvodních služeb Zhotovitele Objednateli s tím spojených.
- 1.3 Zvlášť významná závada - závada vedoucí ke značnému omezení provozu nebo výpadku celého systému, resp. sítě nebo jeho majoritní části neumožňující plný provoz běžně využívaných služeb.
- 1.4 Drobná závada - běžná provozní závada omezující provoz systémů či celé sítě jen minimálně
- 1.5 Odstranění závady - obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého předmětu servisu.
- 1.6 Náhradní provoz - přechodné opatření k zajištění funkčnosti předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního zařízení nebo jeho části (ze strany Zhotovitele) v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
- 1.7 Reakční lhůta / Doba odezvy (Response Time) - lhůta k zahájení servisní činnosti (od jejího vyžádání).
- 1.8 Lhůta k vyřešení / Doba opravy (Resolution Time) - lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.
- 1.9 Servisní zásah - soubor úkonů servisní činnosti (obvykle na základě vyžádání Objednatele a / nebo na základě jinak zjištěné objektivní nezbytnosti) vztahující se k provozu předmětu servisu.
- 1.10 Vzdálený dohled - soubor úkonů servisní činnosti představující soustavné sledování funkčnosti a příp. i (pokud možno) odstraňování závad předmětu servisu prostřednictvím jeho propojení s příslušným zařízením Zhotovitele.
- 1.11 Telefonická podpora - poskytování technických informací/rad Zhotovitele Objednateli k běžným technickým otázkám / problémům provozování předmětu servisu.
- 1.12 Servisní období - Servisním obdobím pro účely fakturace za tyto služby se rozumí období 3 měsíců a to následovně vždy v každém kalendářním roce (1.1. - 31.3., 1.4. - 30.6., 1.7. - 30.9., 1.10. - 31.12.).

1.13 Speciální služby / Změnová řízení - Služba změnová řízení pro instalovaná zařízení zajišťuje administrativní podporu při výměně zařízení, která zajistí: naplánování harmonogramu, vystavení a předání dodacích listů, součinnosti všech poskytovatelů služeb a vytvoření změnových reportů.

1.14 Správa provozní a realizační dokumentace v elektronické podobě - Zhotovitel se zavazuje evidovat minimálně veškerá hardwarová zařízení a komponenty, jakož i nastavení programového vybavení tak, aby se při požadavku operativně dalo zjistit konkrétní zařízení či jeho komponenty. Evidence bude opřena o výrobní čísla jednotlivých komponent.

II.

Cena za plnění Smlouvy a platební podmínky


1. Cenou za plnění Smlouvy se rozumí ceny dle této Smlouvy včetně DPH.

Celková cena za provádění Servisní činnosti je stanovena takto:

Měsíční cena bez DPH: 159 460,- Kč (slovy: jedno sto padesát devět tisíc čtyři sta šedesát korun českých)

Měsíční cena včetně DPH: 192 946,- Kč (slovy: jedno sto devadesát dva tisíc devět set čtyřicet šest korun českých)

V ceně za provádění Servisní činnosti jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele na jejich provedení, včetně nákladů na dopravu a na použité technické prostředky.

2. Pro stanovení ceny za provádění Servisní činnosti je za rozhodný brán stav instalace systémů k datu podpisu smlouvy. V případě dodatečného rozšíření systémů o více než 10% bude cena za Servisní činnost nově upravena samostatnou smlouvou.
3. Cena za plnění Smlouvy je nepřekročitelná a zahrnuje všechny náklady zhotovitele potřebné pro řádné plnění Smlouvy. Změna výše ceny je přípustná pouze v případě změny zákonné sazby DPH. V takovém případě bude zhotovitel fakturovat DPH v sazbě platné v den zdanitelného plnění a tato změna smluvené ceny nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto požizován dodatek ke Smlouvě.
4. Úhradu ceny za Servisní činnost bude objednatel provádět bezhotovostním převodem na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem
5. Úhradu ceny za Servis zařízení bude objednatel provádět 1x za každé čtvrtletí zpětně bezhotovostním převodem na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem. Podkladem pro vystavení daňového dokladu (faktury) bude vždy soupis prací provedených v rámci Servisní činnosti za fakturované čtvrtletí písemně odsouhlasený objednatelem. Zhotovitel je povinen doručit objednateli daňový doklad (fakturu) bez zbytečného odkladu po odsouhlasení tohoto soupisu ze strany objednatele. První servisní období/čtvrtletí začíná dnem účinnosti smlouvy. Částka za první servisní období /
6. čtvrtletí bude stanovena poměrně částí za období od účinnosti smlouvy do konce tohoto prvního servisního období/čtvrtletí. Obdobím zdanitelného plnění je kalendářní čtvrtletí.
7. Splatnost daňového dokladu (faktury) činí **30** dnů od jeho doručení objednateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den odepsání částky ceny z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele.
8. Daňový doklad (faktura) bude obsahovat všechny údaje týkající se daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti uvedené v § 435 občanského zákoníku. Daňový doklad (faktura) musí být vystaven ve prospěch bankovního účtu zhotovitele zveřejněného v registru ARES a uvedeného v záhlaví této Smlouvy, případně jiného bankovního účtu písemně oznámeného objednateli, došlo-li u zhotovitele ke změně platebních údajů v průběhu plnění Smlouvy. Přílohou daňového dokladu (faktury) bude vždy příslušný soupis provedených prací (v případě Servisu zařízení) nebo příslušný protokol (v případě Provozních prohlídek a revize).
9. Daňové doklady (faktury) zhotovitel objednateli doručí písemně buď v listinné podobě na adresu Generální finanční ředitelství, Odbor informačních technologií pro hl. m. Prahu, Štěpánská 28, 111 21 Praha 1 nebo elektronicky na e-mailovou adresu . Objednatel upřednostňuje elektronické daňové doklady (faktury) vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také elektronické daňové doklady (faktury) ve formátu PDF.

10. Pokud doklad označený jako daňový doklad (faktura) nebude obsahovat všechny stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn takový doklad bez zaplacení vrátit zhotoviteli s uvedením důvodu vrácení, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou. Zhotovitel je poté povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) a doručit jej objednateli. Do doby doručení nového daňového dokladu (faktury) není objednatel v prodlení s úhradou ceny plnění. Okamžikem doručení nového daňového dokladu (faktury) počíná běžet nová lhůta splatnosti v délce 30 dní.
11. Objednatel prohlašuje, že přijaté plnění vyplývající z této Smlouvy bude použito výlučně pro účely, které nejsou předmětem daně. Na objednatele se tedy přenesení daňové povinnosti DPH nevztahuje, protože přijaté plnění je určeno pro hlavní, tedy neekonomickou činnost.

III.

Servisní činnost, místa plnění, reakční doba, doba plnění

- 3.1 Servisní činnost sestává z úkonů Zhotovitele specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.2 Úkony Servisní činnosti vykonává Zhotovitel v těchto místech plnění:
- Budějovická 1, Praha 4
 - Českomoravská 29, Praha 9
 - Nábřeží Kpt. Jaroše 1000
 - Petrohradská 6, Praha 10
 - Opatovská 18, Praha – Jižní Město
 - Štěpánská 28, Praha 1
- a) Servisní zásahy (ve smyslu definice dle článku 1.9 této smlouvy):
- jednak v lokalitách provozování Předmětu servisu uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy
 - jednak na svém příslušném pracovišti prostřednictvím služby „Vzdálený dohled“ (ve smyslu definice dle článku 1.10 této smlouvy),
- b) Servisní pohotovost pro Servisní zásahy na svém příslušném pracovišti,
- c) Telefonickou podporu (ve smyslu definice dle článku 1.11 této smlouvy) na svém příslušném pracovišti.
- 3.3 Úkony Servisní činnosti vykonává Zhotovitel v závislosti na jejich povaze:
- a) buď na základě požadavku Objednatele,
- b) nebo na základě vlastního hodnocení příslušných relevantních ukazatelů (např. po automatickém hlášení závad Předmětu servisu), pokud je příslušná služba specifikována v Příloze č. 2 této smlouvy a pokud k tomu Zhotovitel má patřičný důvod.
- 3.4 Požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat pouze pracovníci Objednatele uvedení na seznamu níže (dále jen „Oprávnění žadatele“).

Příjmení	Jméno	telefon	e-mail
[Obsah tabulky je záměrně rozmazan]			

- 3.5 Není-li dohodnuto a výslovně uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy jinak, Zhotovitel přijímá

požadavky Oprávněných žadatelů na všechny typy Servisní činnosti o pracovních dnech v době od 08:00 do 17:00 hod. na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):

Telefon: 

e-mail: 

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené provozní době náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní. V případě plánování změny jakéhokoliv údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě náhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.6 Pro Servisní zásahy (ve smyslu ustanovení článků 1.9 a 3.2 odst.a) této smlouvy) platí:

- a) Není-li dohodnuto a výslovně uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy jinak, Oprávněný žadatel hlásí požadavek na Servisní zásah (ve smyslu ustanovení článku 3.3 písm. a) této smlouvy) telefonicky na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele ve smyslu ustanovení článku 3.5 této smlouvy. Oprávněný žadatel je povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní zásah potvrdit. Nezbytnou součástí požadavku Oprávněné osoby na provedení Servisní činnosti i obsahu formuláře "Hlášení závady" je:
 - identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
 - kontaktní údaj na oprávněného zástupce Objednatele pro možnost vyžádání doplňujících relevantních informací.
- b) Je-li sjednána a v Příloze č. 2 této smlouvy výslovně uvedena servisní služba Zhotovitele, k jejíž realizaci není třeba jednotlivých požadavků Objednatele (např. preventivní údržba Předmětu servisu, dálkový dohled nad Předmětem servisu, některé typy správních servisních služeb na Předmětu servisu), Zhotovitel kromě případů dle ustanovení článku 3.3 písm. a) této smlouvy provádí Servisní zásah dle vlastního uvážení na základě hodnocení příslušných relevantních ukazatelů ve smyslu ustanovení článku 3.3 písm. b) této smlouvy (aniž by Objednatel Servisní zásah požadoval ve smyslu ustanovení článku 3.6 písm. a) této smlouvy), přičemž Objednatele o provedení Servisního zásahu bez zbytečného odkladu informuje (buď předem nebo dodatečně).
- c) Způsob a časovou posloupnost provedení Servisního zásahu stanoví vždy Zhotovitel, přičemž za toto stanovení plně odpovídá, zejména ve vztahu k limitním lhůtám uvedených v této smlouvě a ve vztahu k případným sankcím za jejich nedodržení dle ustanovení článku 3.9 této smlouvy. Objednatel je při tom povinen poskytnout Zhotoviteli potřebnou součinnost (zpřístupnění Předmětu servisu, poskytnutí všech relevantních informací, provozních dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto součinnost v potřebném rozsahu neposkytne, úměrně se prodlouží případné limitní lhůty trvání Servisního zásahu ve smyslu ustanovení článku 3.6 písm. g) této smlouvy.
- d) Není-li bezprostřední úplné odstranění závady Předmětu servisu nebo jeho části technicky či provozně možné a/nebo účelné, Zhotovitel se zavazuje zajistit alespoň základní provozní funkčnost Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“), např. i přechodným zapůjčením příslušného náhradního zařízení či jeho části. V takovém případě je Zhotovitel povinen provést pak odstranění závady (úplnou opravu) Předmětu servisu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 dní od převzetí vadného dílu/celku Předmětu servisu. Při zapůjčení náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu Objednatel za toto náhradní zařízení po celou dobu jeho (jejího) držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím. Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, že náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho část na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho části na Objednatele nepřechází.
- e) Pracovník Zhotovitele, který provedl Servisní zásah v lokalitě provozování Předmětu servisu (ve smyslu ustanovení článku 3.2 písm. a) této smlouvy), vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je:
 - název a místo Předmětu servisu,
 - stručná výstižná charakteristika Servisního zásahu (např. popis závady a jejího odstranění,
 - datum a časové rozmezí provedení Servisního zásahu,
 - případné výhrady k provedení Servisního zásahu (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
 - jméno a podpis technika Zhotovitele, jež Servisní zásah provedl,
 - jméno a podpis příslušného pracovníka Zákazníka, jež plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, který Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

- f) Pracovník Zhotovitele, který provedl Servisní zásah na svém příslušném pracovišti prostřednictvím služby „Vzdálený dohled“ (ve smyslu ustanovení článku 3.2 písm. a) této smlouvy), vyhotoví Záznam o servisním zásahu jehož obsahem je:
- stručná výstižná charakteristika Servisního zásahu (např. popis závady a způsobu jejího odstranění,
 - datum a časové rozmezí provedení Servisního zásahu,
 - jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž Servisní zásah provedl.
- g) Pro některé typy Servisních zásahů se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta/Doba odezvy“ (Response Time) a „Lhůta k vyřešení/Doba opravy“ (Resolution Time) uvedené v Příloze č.2 této smlouvy.

3.7 Pro Telefonickou podporu (ve smyslu ustanovení článků 1.10 a 3.2 písm.) této smlouvy) platí:

- a) Požadavek Oprávněného žadatele na Telefonickou podporu musí obsahovat tyto údaje:
- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
 - jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
 - stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).
- b) Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou podporu poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě Objednatele požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu. Jestliže pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou podporu nemůže požadovanou technickou informaci/ radu poskytnout bezprostředně ihned, poskytne či zajistí nejprve v „Reakční lhůtě/Době odezvy“ (ve smyslu ustanovení článku 3.8 této smlouvy) přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak ve „Lhůtě k vyřešení/Době opravy“ (ve smyslu ustanovení článku 3.8 této smlouvy) poskytne Zhotovitel požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu.
- c) Pracovník Zhotovitele, který provedl úkon Telefonické podpory, vyhotoví interní záznam Zhotovitele o Telefonické podpoře, jehož obsahem je:
- stručná výstižná charakteristika Telefonické podpory (např. obsah informace či popis problému a rady k jeho vyřešení,
 - jméno pracovníka Objednatele, jemuž byla Telefonická podpora poskytnuta,
 - datum a časové rozmezí poskytnutí Telefonické podpory,
 - jméno a podpis pracovníka(-LI) Zhotovitele, jenž(jež) úkon Telefonické podpory poskytl(-i).
 - Interní záznamy Zhotovitele o Telefonické podpoře se průběžně číslovají, přičemž o každém takovém úkonu se vyhotovuje zvláštní (samostatný) Záznam.
- d) Pro poskytování Telefonické podpory se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta/ Doba odezvy“ (Response Time) a příp. i „Lhůta k vyřešení/Doba opravy“ (Resolution Time) uvedené v Příloze č.2 této smlouvy.

3.8 Pro limitní lhůty této smlouvy, platí:

- a) Reakční lhůta / Doba odezvy (Response Time) začíná:
- (bud') okamžikem doručení předmětného požadavku (ve smyslu ustanovení článku 3.5 této smlouvy) Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během stanovené doby pro vykonávání příslušné servisní služby),
 - (nebo) počátkem sjednané doby pro vykonávání příslušné servisní služby následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen po provozní době pro vykonávání příslušné servisní služby.
- Okamžikem doručení předmětného požadavku Zhotoviteli se rozumí bud' čas přijetí příslušného telefonátu Zhotoviteli nebo čas doručení písemného Hlášení závady (faxem nebo e-mailem) na komunikačním rozhraní Zhotovitele (ve smyslu ustanovení článku 3.5 této smlouvy).

Reakční lhůta / Doba odezvy (Response Time) končí:

- u Servisních zásahů jejich zahájením na Předmětu servisu ve smyslu ustanovení článku 3.2 písm.) této smlouvy,
 - u Telefonické podpory poskytnutím předběžné informace/rady ve smyslu ustanovení článku 3.7 písm.) této smlouvy.
- b) Lhůta k vyřešení / Doba opravy (Resolution Time) začíná stejně jako Reakční lhůta (Response Time) podle ustanovení článku 3.8 písm. a) této smlouvy.
- Lhůta k vyřešení/Doba opravy (Resolution Time) končí:
- u Servisních zásahů uvedením Předmětu servisu do provozuschopného stavu,
 - u Telefonické podpory poskytnutím předmětné informace / rady v konečném rozsahu (vyřešením problému).
- 3.9 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní činnosti na této technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Přílohy č.1 vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od prokázaného seznámení Objednatele s dotýčným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní činnosti.
- 3.10 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost prováděl sám.

IV.

Práva a povinnosti smluvních stran


1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy a to zejména:
 - a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
 - b) zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadateli při předkládání požadavků na Servisní zásahy ve smyslu ustanovení článku 3.6 písm.a) a na Telefonickou podporu ve smyslu ustanovení článku 3.7 písm.a) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
 - c) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
 - d) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat,
 - e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
 - f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; je-li sjednána servisní služba Vzdálený dohled, umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožnit třetí osobě;
 - g) neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
 - h) o jakýchkoliv příp. povolených změnách Předmětu servisu (zejména např. jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (čímž ovšem Zhotovitel za tyto změny nepřebírá odpovědnost); poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu.
2. Pokud by si zajištění Servisu zařízení vyžadovalo provést zásah, který by omezil nebo narušil provoz zařízení, je zhotovitel oprávněn provést tento zásah pouze po předchozí konzultaci s objednatel.
3. Předmět Smlouvy bude zhotovitelem prováděn v souladu s příslušnými aktuálními právními předpisy, normami a technickými podmínkami výrobců jednotlivých prvků.
4. Zhotovitel je povinen plnit předmět Smlouvy řádně a včas. Zhotovitel se zavazuje plnit Smlouvu v kvalitě odpovídající účelu Smlouvy, právním předpisům a příslušným normám ČSN a EU. Zhotovitel je povinen

při plnění Smlouvy zachovávat čistotu a pořádek, dodržovat bezpečnostní předpisy, předpisy protipožární ochrany a ochrany životního prostředí a odstranit na své náklady odpady vzniklé plnění Smlouvy.

5. Zhotovitel je povinen zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci svých spolupracovníků a vlastních zaměstnanců. Zhotovitel je povinen po dokončení prací prostory poskytnuté mu objednatelem vyklidit a uvést do původního stavu.
6. Zhotovitel je povinen počínat si v prostorách místa plnění tak, aby nedocházelo ke škodám na majetku objednatele.
7. Zhotovitel odpovídá objednateli za veškerou škodu, která mu vznikne v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy zhotovitelem. Vzniklá škoda bude zhotovitelem bezodkladně odstraněna; v případě nemožnosti odstranění vzniklé škody bude tato zhotovitelem objednateli nahrazena v penězích.
8. Objednatel smí se zařízením manipulovat jen v souladu s předpisy výrobce pro jeho provoz, obsluhu a údržbu.
9. Objednatel neprodleně uvědomí zhotovitele o každé události, která by mohla ovlivnit funkci zařízení, případně o každé závadě zařízení.
10. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy mít uzavřenou platnou a účinnou pojistnou smlouvu o odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám jeho činností, včetně možných škod způsobených jeho pracovníky, a to do výše způsobené škody min. 1.000.000,- Kč. Smluvní strany potvrzují, že zhotovitel před podpisem smlouvy předložil objednateli kopii své pojistné smlouvy nebo jiný odpovídající doklad (pojistný certifikát, potvrzení o pojištění).
11. V případě porušení kterékoliv z povinností ve smyslu předchozích ustanovení této smlouvy Objednatel odpovídá za škody, jež v souvislosti s takovým porušením povinností vznikly, a zejména je též povinen uhradit Zhotoviteli veškeré zvýšené náklady, které mu tím vznikly, a to dle aktuálních cenových sazeb Zhotovitele. Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu a / nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu se kromě toho pokládá za podstatné porušení této smlouvy.
12. V případě jakéhokoliv neoprávněného technického zásahu do Předmětu servisu a / nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu ať již Objednatel nebo třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel zvláště (nad rámec paušální ceny dle této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu.
13. Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře (s přihlédnutím k náhradním možnostem Zhotovitele) odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činností provést (aniž by byl v prodlení se svým plněním).

V.

Záruka za dílo, reklamace

1. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost na veškeré nové komponenty použité k realizaci požadavků objednatele na Servis zařízení v délce 24 měsíců s výjimkou akumulátorů a na výsledek Servisu zařízení (servisních prací) 24 měsíců.
2. Zhotovitel neodpovídá za vady plnění vzniklé v záruční době v souvislosti s nesprávným či nevhodným užíváním plnění, zásahem třetí osoby či živelnou pohromou. Práva plynoucí ze záruky nelze uplatnit v souvislosti s běžným opotřebením.
3. Odstranění vad, na něž se vztahuje záruka, oznámí objednatel zhotoviteli bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistí. Každá reklamace bude objednatelem učiněna písemně a doručena zhotoviteli e-mailem, a to na adresu: 
4. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční doby, přičemž i reklamace odeslaná objednatelem v poslední den záruční doby se považuje za včas uplatněnou.
5. Záruční doba neběží po dobu, po kterou nemůže objednatel dílo užívat pro vady, za které zhotovitel odpovídá.
6. Vypořádáním nároků objednatele z odpovědnosti zhotovitele za vady není dotčen nárok objednatele na náhradu škody.

VI.

Uveřejňování informací

Zhotovitel bere na vědomí, že Smlouva, včetně jejích příloh a případných dodatků může být uveřejněna na internetových stránkách objednatele a na profilu objednatele, případně v registru smluv, vztahuje-li se na ni povinnost uveřejnění prostřednictvím registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Případné uveřejnění v registru smluv zajistí objednatel.

VII.

Sankční ujednání

1. Pokud Zhotovitel nedodrží limitní lhůty uvedené v Příloze 2 této smlouvy může Objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí:
 - 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním dle Přílohy 2A/ 1
 - Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním dle Přílohy 2A/2 Nejvýše však 50% z celkové měsíční ceny (dle ustanovení článku 4.1 Standardní činnost) za každý případ. Jestliže se prodlení Zhotovitele týká pouze části funkčnosti Předmětu servisu, smluvní pokuta se úměrně snižuje.
2. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením daňového dokladu (faktury) zhotoviteli, je zhotovitel oprávněn po objednateli požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

VIII.

Doba trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou 1 roku.
2. Tuto Smlouvu lze ukončit dříve pouze písemnou dohodou smluvních stran.
3. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy, poruší-li strana Smlouvu podstatným způsobem dle § 2002 a násl. občanského zákoníku.
4. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany objednatele se považuje zejména:
 - a. objednatel neuhradí dlužnou částku do 30 dnů ode dne její splatnosti,
 - b. objednatel neposkytne zhotoviteli potřebnou součinnost pro plnění předmětu této Smlouvy.
5. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany zhotovitele se považuje zejména:
 - a. opakované (alespoň 3x) neplnění dohodnutých termínů plnění předmětu Smlouvy.
 - b. realizace předmětu Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy nebo se závaznými právními předpisy či technickými normami.
6. Smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy až poté, co druhou smluvní stranu vyzvou, aby ve lhůtě 30-ti kalendářních dnů ode dne doručení výzvy splnila řádně svou povinnost. Pokud ani v takto poskytnuté lhůtě druhá smluvní strana svou povinnost nesplní, je zhotovitel oprávněn okamžitě odstoupit od Smlouvy. Povinnost této výzvy se nevztahuje na důvod odstoupení od Smlouvy dle čl. VIII odst. 5 písm. a) Smlouvy.

7. Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit i v následujících případech:
 - a. okamžikem vstupu zhotovitele do likvidace;
 - b. je-li proti zhotoviteli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost;
 - c. pravomocným odsouzením zhotovitele za trestný čin.
8. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně. Plnění poskytnuté smluvními stranami do účinnosti odstoupení zůstává nedotčeno.

IX.

Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, o kterých se dozví v souvislosti s plněním Smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Smluvní strany se zavazují neposkytovat důvěrné informace druhé smluvní strany bez jejího souhlasu třetím osobám a zachovávat o těchto skutečnostech mlčenlivost. Mezi tyto informace na straně objednatele patří zejména údaje týkající se majetku objednatele, veškeré informace získané o provozu v objektech objednatele a o činnosti objednatele, pokud nevyplývají z veřejně přístupných informačních zdrojů. Závazek mlčenlivosti není časově omezen.
2. Práva a povinnosti touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
3. Všechny právní vztahy vzniklé z této Smlouvy se řídí právním řádem České republiky.
4. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky číslovanými ve vzestupné řadě, odsouhlasenými oběma smluvními stranami, nestanovuje-li Smlouva jinak.
5. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že tato Smlouva byla uzavřena (podepsána) na základě vzájemné dohody a to svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho smluvní strany připojují své podpisy.
6. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
7. Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a zveřejněním v Registru smluv

Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

1. Specifikace Předmětu servisu a místa jejich instalace
2. A. Specifikace Servisní činnosti (SLA)
B. Výklad pojmů / služeb ke specifikaci Servisní činnosti (SLA)

V Praze dne 4. 8. 2022

V Praze dne 4. 8. 2022



Objednatel



Zhotovitel