**Smlouva o technické podpoře**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

uzavřená níže uvedeného dne mezi

**VV Holding s.r.o.**, IČ: 19311559

se sídlem Senovážné nám. 248/2, 370 01 České Budějovice

zapsanou v OR vedeném KS v Č. Budějovicích pod sp.zn. C 33187

zastoupenou Alešem Vaclem, jednatelem,

e.mail: vacl@vidimevic.cz

(dále jen „***poskytovatel***“)

a

**Technické služby Kaplice s.r.o.,** IČ: 63907992

Se sídlem Bělidlo 180, 382 41 Kaplice

zapsanou v OR vedeném KS v Č. Budějovicích pod sp.zn. C 5805

zastoupenou Ing. Jiřím Zevlem, jednatelem

e.mail: jednatel@tskaplice.cz

(dále jen „***zákazník***“)

I.

Úvodní ustanovení, vymezení pojmů

1. Poskytovatel je obchodní společností, která v rámci své podnikatelské činnosti poskytuje servis elektronického zabezpečení objektů, zejm. servis elektronických zabezpečovacích systémů (dále jen „EZS“), elektronických protipožárních systémů (dále jen „EPS“), systémů průmyslových kamer (dále jen „CCTV“), vjezdových bran a dalších prvků zabezpečení.
2. Souhrn těchto systémů a prvků, provozovaných zákazníkem na adrese Českobudějovická 35 v Kaplici představuje „***spravovaná zařízení***“
3. Servisními službami se touto smlouvou rozumí přímé zásahy pracovníků poskytovatele do spravovaných zařízení, uskutečňované jak přímo u zákazníka, tak i vzdáleně (zejm. prostřednictvím internetu). Službami technické podpory se touto smlouvou rozumí činnost poskytovatele, kterou zákazníku poskytuje konzultace a rady týkající se spravovaných zařízení; tyto služby jsou zpravidla poskytovány telefonicky či e-mailem.

II.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníku na vyžádání servis spravovaných zařízení a s tím související služby technické podpory, to vše v rozsahu a za podmínek dále stanovených.
2. Zákazník se zavazuje hradit poskytovateli odměnu dle této smlouvy.

III.

Podmínky poskytování servisu a technické podpory

1. Poskytovatel se zavazuje zákazníku v každém kalendářním měsíci poskytnout servisní služby či služby technické podpory v rozsahu nejvýše 5 hodin. Nevyčerpané hodiny se převádějí do nejbližšího následujícího kalendářního měsíce, avšak maximálně v rozsahu 2,5 hodin.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat své služby s potřebnou odborností, řádně a s plným šetřením práv zákazníka.
3. Zákazník se zavazuje své požadavky na poskytnutí servisní služby hlásit e-mailem na kontaktní el. adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, případně též současně na kontaktní telefon poskytovatele, uvedený na jeho webových stránkách.
4. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování servisní služby ve lhůtě 48 hodin od nahlášení požadavku na její poskytnutí. Současně se zavazuje dokončit provedené servisní služby v nejkratším možném termínu.
5. V případě mimořádných okolností na trhu (válečný stav, stávky, karantény, nedostatek náhradních součástek, materiálu apod.), které objektivně brání včasnému splnění závazku poskytovatele dle předchozích odstavců, se poskytovatel zavazuje zákazníka neprodleně vyrozumět o předpokládaném zdržení. O dobu takového – poskytovatelem nezaviněného - zdržení se prodlužují všechny lhůty k jeho plnění.
6. Poskytovatel poskytuje služby technické podpory zpravidla přímo v rámci telefonického spojení, kterým je tato služba vyžádána, případně bez zbytečného odkladu poté, nejpozději do 48 hodin.
7. Zákazník se zavazuje poskytovateli na jeho výzvu poskytnout součinnost potřebnou ke splnění jeho závazku. Za tím účelem se mu především zavazuje umožnit přístup ke spravovaným zařízením, umožnit mu v nezbytném rozsahu odběr elektrické energie a přístup k internetu.
8. Poskytovatel se zavazuje evidovat zvlášť čas a případné náklady spojené s poskytováním servisních služeb a zvlášť čas strávený poskytováním služeb technické podpory.

IV.

Odměna

1. Zákazník se zavazuje hradit poskytovateli paušální odměnu výši **1000,- Kč** za každý kalendářní měsíc trvání této smlouvy. K této částce bude připočtena DPH dle platných obecně závazných předpisů.
2. V případě, že budou v jednom kalendářním měsíci poskytnuty služby v rozsahu přesahujícím sjednaný rámec dle čl. III odst. 1 této smlouvy, zavazuje se zákazník za tyto služby v rozsahu přesahující sjednaný rámec uhradit poskytovateli odměnu.
3. Zákazník se dále zavazuje uhradit poskytovateli veškeré hotové náklady a výdaje spojené s poskytnutím servisních služeb, zejména cestovní náhrady (cesty ze sídla poskytovatele k zákazníkovi a zpět, a to v částkách stanovených Ceníkem. Rovněž se mu zavazuje uhradit další hotové výdaje vynaložené ve prospěch zákazníka, zejm. cenu náhradních dílů, spotřebovaného materiálu apod.
4. Odměna bude hrazena na základě faktur poskytovatele. Faktury budou zákazníku zasílány výlučně v elektronické podobě na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, a to zpravidla jednou měsíčně.
5. V případě prodlení zákazníka s úhradou kterékoli platby dle této smlouvy se zákazník zavazuje hradit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V takovém případě je poskytovatel rovněž oprávněn pozastavit poskytování svého plnění dle této smlouvy.
6. Poskytovatel je počínaje druhým kalendářním rokem trvání smlouvy oprávněn jednou ročně, vždy s účinností k 1. lednu, jednostranně navýšit výši odměny dle tohoto článku o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok tak, jak ji vyhlašuje Český statistický úřad.

V.

Další ujednání

1. Zákazník souhlasí s tím, aby poskytovatel použil základní údaje o plnění dle této smlouvy (v obecné podobě neobsahující detaily) jako referencí při účasti v zadávacích řízeních, případně k vlastní prezentaci na svých webových stránkách.

VI.

Důvěrnost informací

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o spravovaných zařízeních.
2. Rovněž se zavazuje uchovávat v tajnosti veškeré informace obchodního a provozního charakteru, které o zákazníkovi v souvislosti s plněním dle této smlouvy získá.
3. Povinnost dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy.

VII.

Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu je možné ukončit výpovědí s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

VIII.

Závěrečná ustanovení

1. Jakékoli změny této smlouvy je možné činit výlučně formou písemných, číslovaných a datovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami.
2. Jakékoli právní jednání některé ze smluvních stran činěné v písemné formě bude považováno za řádně učiněné, pokud bude doručeno druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, případně na jinou adresu, kterou některá ze smluvních strana určí v oznámení zaslaném druhé smluvní straně. To neplatí v případech, kdy tato smlouva výslovně stanoví, že má být jednáno prostřednictvím e-mailu na kontaktní e-mailovou adresu.
3. V ostatním se tato smlouva řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.
4. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
5. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavírají na základě svobodné a vážně míněné vůle, nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz souhlasu s jejím obsahem ji dnešního dne podepisují.

V Českých Budějovicích dne 1.3.2024

…………………………………………… ……………………………………………

VV Holding s.r.o.

Aleš Vacl, jednatel