

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále „občanský zákoník“)

Objednatelem označena číslem: 547 / 2016
Zhotovitelem označena číslem: 35 / 2016

Uzavřena v rámci výběrového řízení pod názvem:

„Dodávka a instalace motorgenrátoru pro budovu Multifunkčního centra Fabrika ve Svitavách“

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Objednatel:

Název: **Město Svitavy**
Sídlo: T. G. Masaryka 5/35, 558 02 Svitavy
Datová schránka Města Svitavy ID: **6jrbphg** - schránka je typu **OVM** (Orgán veřejné moci).
IČ: 00277444
DIČ: CZ00277444
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., č.ú.: xxxxxxxxxx nebo
Česká Spořitelna a.s., č.ú.: xxxxxxxxxx
Statutární orgán: Mgr. David Šimek, starosta města

a

Zhotovitel:

Název: **Irium s.r.o.**
Sídlo: Naskové 1189/1, Praha 5, 150 00
Zápis v rejstříku: C29827 vedená u Městského soudu v Praze
IČ: 61506010
DIČ: CZ61506010
Bankovní spojení: xxxxxxxxxx
Statutární orgán: Ing. Vladimír Hebký, jednatel společnosti
(dále označovány společně jako „Strany“)

tuto smlouvu:

I.

Účel a předmět smlouvy

- Objednatel vlastní dílo dodané Zhotovitelem na základě Smlouvy o dílo objednatelům označené číslem **548 / 2016** (dále jen smlouva o dílo) uzavřené stejného dne jako tato servisní smlouva. Za účelem rozšíření podpory a uspokojení servisních potřeb Objednatele spojených s provozem předmětu dodávky (instalace, zapojení a otestování motorgenrátoru) se strany rozhodly uzavřít tento smluvní vztah o poskytování služeb.
- Předmětem této smlouvy je úprava věcné i procesní stránky vztahu, v jehož rámci bude Zhotovitel pro Objednatele zajišťovat provoz díla v rozsahu dle smlouvy o dílo objednatelům označené číslem 548 / 2016 a kterým je založeno oprávnění Objednatele stanoveným způsobem předložit Zhotoviteli požadavek z oblasti servisních potřeb a tomu korespondující povinnost Zhotovitele na tento požadavek adekvátním a sjednaným postupem reagovat.
- Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně orientační klasifikace problémů jsou uvedena v **příloze č. 1_1a** této smlouvy. Bližší specifikace a rozsah plnění je uveden v **přílohách č. 2_1a a 3_1a** této smlouvy.

II.

Doba plnění

- Servisní smlouva (dále jen „smlouva“) nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nabývá dnem podpisu Předávacího protokolu dle Smlouvy o dílo uzavřené Zhotovitelem a Objednatelem stejného dne jako tato smlouva.
- Tato smlouva se uzavírá na dobu **60-ti měsíců, tzn. 5 let s možností prodloužení na dobu neurčitou**.
- Kterákoliv strana je tuto smlouvu oprávněna vypovědět nejdříve ke konci pátého roku od účinnosti této smlouvy. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. V případě, že kterákoliv strana vypoví tuto smlouvu tak, že by smlouva skončila před uplynutím pátého roku od účinnosti této smlouvy, skončí výpovědní lhůta až uplynutím pátého roku od účinnosti této smlouvy.

4. Ze strany Zhotovitele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinnosti platit sjednanou cenu, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
5. Ze strany Objednatele může být tato smlouva ukončena odstoupením pro podstatné porušení povinností dle této smlouvy, nebo v případě, že Zhotovitel i po Objednatelově dodatečné výzvě k nápravě bude tuto smlouvu porušovat nepodstatným způsobem, pokud toto porušení trvá déle než jeden měsíc.
6. Tato smlouva se ruší v případě, že smluvní strany odstoupí od Smlouvy o dílo popsané v bodě I.1. této smlouvy, a to ke dni odstoupení od Smlouvy o dílo.

III.

Cena plnění a způsob úhrady

1. Cena za služby poskytované dle této smlouvy činí **2.650,- Kč** (slovy: dvatisícešestsetpadesát korun českých) bez DPH **měsíčně**, tzn. **159.000,- Kč** (slovy: stopadesatdevět tisíc korun českých) bez DPH **za dobu platnosti smlouvy, tzn. dobu 60-ti měsíců**.
2. V dohodnuté ceně jsou započítány veškeré náklady, které souvisejí s poskytováním služeb dle této smlouvy.
3. Smluvnou cenu zaplatí Objednatel oproti daňovému dokladu Zhotovitele, vystavenému vždy k poslednímu dni v měsíci se splatností **třiceti (30) dnů** ode dne doručení Objednateli.
4. K ceně za služby dohodnuté v této smlouvě bude připočtena sazba DPH ve výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Faktura musí kromě náležitostí stanovených obecně závaznými právními předpisy dále obsahovat číslo účtu zhotovitele a prohlášení zhotovitele, že:
 - číslo účtu zhotovitele uvedené na faktuře je zveřejněno správcem daně podle § 96 zákona o DPH
 - zhotovitel není správcem daně veden jako nespolehlivý plátc DPH ve smyslu § 106a zákona o DPH.V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v tomto bodě, nebo zhotovitel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění v příslušné evidenci veden jako nespolehlivý plátc, je objednatel oprávněn uhradit částku odpovídající výši DPH vyčíslené na této faktuře přímo na účet správce daně podle § 109a zákona o DPH.
6. Zhotovitel není oprávněn své pohledávky vůči objednateli vyplývající z této Smlouvy postoupit na třetí osobu, ani zastavit třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

IV.

Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované Zhotovitelem pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v příloze č. 1_1a této smlouvy, včetně orientační klasifikace problémů.
2. Objednatel je povinen zajistit:
 - a. na požádání vstup osobě pověřené Zhotovitelem k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Objednatele, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - b. přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1_1a této smlouvy,
 - c. poskytnutí řádné součinnosti Zhotoviteli při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku.
3. Zhotovitel je povinen:
 - a. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Objednatele,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Objednatele.

V.

Záruky

1. Zhotovitel zaručuje Objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Objednatele a řídit se pokyny Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Zhotovitel povinen Objednatele na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Objednatel trvat i přes toto písemné upozornění.
2. Zhotovitel se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

VI.

Sankce

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 - a. v případě prodlení Objednatele s úhradou dlužné částky se Objednatel zavazuje hradit zákonný úrok z prodlení,
 - b. v případě, že Zhotovitel bude v prodlení s dodržáním garantované reakční doby dle přílohy č. 1_1a, sjednává se smluvní pokuta ve výši 200,- Kč za každý započatý den prodlení.

- c. v případě porušení jiné povinnosti Zhotovitele stanovené touto smlouvou, na kterou není shora sjednána zvláštní smluvní pokuta, se sjednává smluvní pokuta ve výši 100,- Kč za každé porušení a každý den prodlení.
2. Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

VII.

Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Zhotovitel se zavazuje, že zachová povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přišel do styku při plnění této smlouvy, zejména o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách.
2. Zhotovitel se rovněž zavazuje, že jeho zaměstnanci nebudou u Objednatele odzviztovat a zpřístupňovat informace o jeho činnosti, systému řízení a kontroly. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této smlouvy. Zaměstnanci Zhotovitele nebudou vyvíjet žádnou činnost, která nesouvisí s předmětem této smlouvy.
3. Zhotovitel je odpovědný i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této smlouvy.
4. Zhotovitel ani jeho zaměstnanci, či subdodavatelé nebudou bez vědomí a souhlasu Objednatele pořizovat žádné kopie dat včetně testovacích dat a informací, k nimž získají přístup na základě plnění předmětu této smlouvy.
5. Zhotovitel a jeho zaměstnanci byli seznámeni s tím, že při výkonu předmětu plnění této smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb. nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
6. Zhotovitel seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím Objednatele.
7. Objednatel má právo provést kontrolu znalosti textu uvedeného v tomto bodě a rovněž má právo odmítnout přístup k informacím a informačním zařízením zaměstnancům Zhotovitele, kteří neprokáží potřebné znalosti nebo jejichž chování bude v rozporu s předmětem této smlouvy nebo obecně právních předpisů, aniž by to Zhotovitelem bylo považováno za porušení potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
8. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací z důvodů na straně Zhotovitele, může Objednatel požadovat po Zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000,- Kč. Tím není dotčeno právo Objednatele požadovat v plné výši náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele.
9. Zhotovitel se zavazuje dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto smlouvou po celou dobu trvání této smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této smlouvy.

VIII.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva ve svém úplném znění byla zveřejněna v rámci informací zpřístupňovaných veřejnosti prostřednictvím dálkového přístupu. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy podle zákona o registru smluv zajistí objednatel.
3. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží obě smluvní strany.
5. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
6. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří následující přílohy:
Příloha č.1_1a – HelpDesk - Pravidla komunikace
Příloha č.2_1a – Definice předmětu poskytovaných služeb
Příloha č.3_1a – Rozsah poskytovaných služeb
7. Objednatel prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.
8. Doložka dle § 41 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., ve znění pozd. předpisů: Uzavření této smlouvy bylo schváleno Radou města Svitavy dne 6.9.2016 – usnesení Rady města Svitavy č. 31/C/4.

Ve Svitavách dne

V Praze dne

.....
Mgr. David Šimek - starosta města Svitavy

.....
Ing. Vladimír Hebký - Statutární zástupce

HelpDesk – pravidla komunikace

1. Pravidla komunikace:

HelpDesk je jednou z oblastí klientské zóny na webové adrese: www.irium.cz která vyžaduje pro vstup zadání uživatelského jména a hesla. Uživatelské jméno a heslo oznámí zhotovitel Objednateli do jednoho pracovního dne od nabytí účinnosti smlouvy o službách. Součástí oznámení bude i uživatelský návod pro používání aplikace.

- a. **Proces zpracování požadavku** je aktivován doručením zprávy (požadavku) Objednatele do sféry Zhotovitele. Tato skutečnost je Objednateli potvrzena zaslanou zprávou „Požadavek zaevidován“. Od okamžiku doručení zprávy Zhotoviteli se aktivuje proces zpracování obsahu zprávy řešitelem, což je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Požadavek přidělen řešiteli“. Řešitel zahájí nejpozději do uplynutí sjednané reakční doby řešení požadavku a informuje o tom Objednatele. Ukončení procesu je oznámeno Objednateli zaslanou zprávou „Řešení požadavku ukončeno“.
- b. **Přístup Objednatele** pro podání zprávy prostřednictvím webového rozhraní **není časově omezen**, tzn. požadavky lze zakládat 24 hodin denně.
- c. **Účinky doručení zprávy** zde popsané nastanou, dojde-li zpráva v **pracovní dny od 6:00 do 18:00**, není-li stanoveno jinak. Pokud dojde zpráva **mimo tento časový úsek, v době pracovního volna, klidu nebo státem stanovených svátků**, tak se reakční doba a účinky doručení zprávy počítají od 6:00 následujícího pracovního dne.

2. Kontaktní osoby:

- a. strana Zhotovitele

Pozice	Kontakt	Činnost
Hlavní garant	Ing. xxxxxxxxxxxx	Řízení a koordinace činnosti
Osoby s oprávněním administrátor	Ing. xxxxxxxxxxxx	Provádění administrátorských činností
Příjem zprávy, registrace servisních požadavků	Mail: irium@irium.cz http: www.irium.cz Tel. HelpDesk: xxxxxxxxxxxx Pohotovostní mobil: xxxxxxxxxxxx	Proces přijetí zprávy následovaný procesem zpracování řešitelem

- b. strana Objednatele

Pozice	Kontakt	Činnost
Kontaktní osoba	xxxxxxxxxxxx	Řízení a koordinace činnosti
Kontaktní osoba	xxxxxxxxxxxx	Řízení a koordinace činnosti

Vznikne-li Objednateli potřeba změnit nebo přidat další kontaktní osobu, Objednatel je povinen tuto změnu oznámit zhotoviteli písemně nebo elektronicky (e-mailem) na uvedené kontakty.

Klasifikace požadavku a garantovaná reakční doba:

Kategorie požadavku	Popis	TTR	TTF
Vada kategorie A - kritický požadavek	Znamená vážnou vadu s nejvyšší prioritou, která má kritický dopad na funkčnost provozovaného díla, což znamená, že znemožňuje užívání díla nebo jeho hlavních částí a nelze ji řešit náhradním opatřením	8H	48H
Vada kategorie B - podstatný požadavek	Znamená vážnou vadu, blokující důležité části aplikace, existuje však náhradní řešení této vady. Jedná se o odstranitelnou vadu, která vznikne při užívání a provozu dodané technologie, umožňuje však provoz. Takovou vadu lze dočasně řešit organizačním opatřením.	8H	96H
Vada kategorie C - ostatní požadavek	Ostatní vady	48H	96H

Pracovníci Objednatele v požadavku na řešení problému **uvedou co nejpřesnější popis závady**, který by měl odrážet stupeň důležitosti požadavku dle výše uvedených variant.

V případě vady kategorie A a B Zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně prokazatelně informovat Objednatele o stavu řešení vady až do jejího odstranění.

Proces zpracování požadavku a popis jeho stavů je definován v aplikaci HelpDesk.

3. Terminologie

Kontaktní místo – kontaktní místo, na kterém jsou ohlašovány požadavky.

TTR - Doba převzetí požadavku – Metrika definující čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku.

Doba zahájení řešení - Metrika definující čas, který uplyne od nahlášení požadavku do okamžiku, kdy se řešitel spojí telefonicky nebo emailem se Objednatelem nebo se vzdáleně připojí k systému Objednatele a zahájí řešení.

TTF - Doba vyřešení – doba, ve které Zhotovitel vyřeší požadavek Objednatele nebo vyřeší problém, který vznikne při zajišťování provozu. Tato doba se počítá od okamžiku nahlášení vady nebo od okamžiku detekce vady monitorovacím systémem.

Definice předmětu poskytovaných služeb

1. Objednatel uzavírá se Zhotovitelem tento dílčí smluvní vztah o výkonu služeb za účelem zajištění provozuschopnosti díla.
2. Tyto služby pokrývají určitou část pracovních výkonů, které souvisejí s vlastním chodem zařízení.
3. Součástí služby je také poskytování helpdeskových služeb pro definované aplikace – vždy v návaznosti technickou podporu dodavatele příslušné aplikace.

Rozsah poskytovaných služeb

1.1. Motorgenerátor

Obsah služby

- konfigurace motorgenerátoru a souvisejících rozvodů,
- kontroly spolehlivosti,
- termíny servisních zásahů určuje objednatel dle uživatelské příručky motorgenerátoru (za dodržení servisních intervalů nese odpovědnost zákazník), termín pravidelných servisních prací dohodne zhotovitel přímo s kontaktní osobou objednatele,
- zajištění předepsaných servisních úkonů:
 1. Servisní zásah max. 50 motohodin nebo po prvním roce provozu,
 2. a další servisní zásah max. 200 motohodin nebo 1 x za rok.