

UZAVŘELY TUTO SMLOUVU O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ A PŘEDMĚT PLNĚNÍ

- 1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli servisní služby týkající se provozu jednotlivých vodárenských objektů a dispečerských pracovišť v rámci řídicího systému, který řídí a monitoruje provoz dodávek a rozvodů pitné nebo odpadní vody, které byly dodány poskytovatelem na základě příslušných smluv o dílo, případně objednávek. Servisní službou se rozumí poskytnutí servisní podpory a servisního zásahu.

2. SERVISNÍ PODPORA

- 2.1 Poskytovatel poskytne po nahlášení poruchy na zařízeních objednatele, které byly předmětem dodávky poskytovatele, servisní podporu k jejímu zjištění a identifikaci.
- 2.2 Servisní podporou se rozumí telefonické konzultace a připojení vzdálenou správou k dispečerským pracovištím, pokud to je technicky možné, za účelem zjištění příčiny poruchy.
- 2.3 Servisní podpora je k dispozici na servisním telefonním čísle + [REDAKCE] v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin, případně + [REDAKCE] (záznamník).
- 2.4 Poskytovatel navrhne možná řešení postupu k odstranění poruchy a v případě potřeby zajistí servisní zásah dle bodu 3 této smlouvy na základě objednávky dle bodu 4 této smlouvy.
- 2.5 V rámci servisní podpory se poskytovatel zavazuje, bude-li to z povahy věci možné, odstranit závadu za pomoci vzdálené správy.
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje mít veškeré nezbytně nutné technické prostředky, aby mohl poskytovat servisní podporu.
- 2.7 Poskytovatel se zavazuje zajistit pro objednatele na základě jeho požadavku (objednávky) zajištění dodání náhradních dílů.
- 2.8 V rámci servisní podpory poskytovatel zapůjčí bezplatně po dobu 14 kalendářních dnů náhradní počítač pro dispečerské pracoviště objednatele, bude-li to nezbytně nutné z provozních důvodů objednatele. Počítačem se rozumí pouze kompatibilní hardware s operačním systémem Windows bez jakéhokoliv jiného softwarového vybavení. Instalaci softwaru si zajišťuje objednatel. Poskytovatel v případě potřeby poskytne nezbytnou součinnost.

3. SERVISNÍ ZÁSAH (DÁLE TAKÉ SERVIS)

- 3.1 Poskytovatel poskytne servisní zásah na zařízeních objednatele, které byly předmětem dodávky poskytovatele a již jim uplynula záruční doba.
- 3.2 Servisním zásahem se rozumí provedení opravy nahlášené poruchy a vynaložení veškerého úsilí k uvedení porouchaného zařízení opět do plně funkčního stavu a pokud to nebude z technických důvodů možné, uvést zařízení alespoň do provizorního stavu (částečně zprovozněný stav zařízení s omezenou funkcí), bude-li to na místě za aktuálně daných podmínek možné.
- 3.3 Servisní zásah neposkytuje poskytovatel na zařízení, které nebylo součástí jakékoliv jeho předchozí dodávky. Tímto však není dotčeno právo poskytnout servisní zásah na tato zařízení po vzájemné dohodě.
- 3.4 Servisní zásah bude poskytován výhradně na motorickou elektroinstalaci, měření a regulaci, automatický systém řízení, dispečerská pracoviště a datové přenosy.

- 3.5 Objednatel se touto smlouvou zavazuje poskytnout součinnost poskytovateli při plnění této smlouvy v dostatečném rozsahu a v přiměřené míře bezplatně zejména tím, že mu poskytne nezbytné technické prostředky v místě plnění, které na něm lze spravedlivě požadovat, popř. kvalifikované osoby zavázané tuto součinnost poskytovat.
- 3.6 Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli kontrolovaný přístup
- k jednotlivým vodárenským objektům, dispečerským počítačům a serverům, které mají souvislost s požadovaným servisním zásahem;
 - k dispečerským počítačům a serverům, bude-li pro poskytovatele nezbytný k požadovanému servisnímu zásahu, pomocí dálkového přenosu dat, přičemž poskytovatel je povinen absolutně respektovat ochranu dat.
- 3.7 Smluvní strany prohlašují, že mají uzavřenu „Dohodu o přístupu do systému“ (č. 236/1020/2024 a KR DOPDS-KRV-2024-01), kterou spolu uzavřely dne 27.06.2024, přičemž tato dohoda mezi nimi plně upravuje podmínky přístupu do systémů objednatele i všechny další otázky, které řeší a má přednost před touto smlouvou.

4. OBJEDNÁVKA SERVISNÍHO ZÁSAHU

- 4.1 Objednání servisního zásahu (dále také nahlášení poruchy) provádí objednatel písemným doručením objednávky na kontaktní místo poskytovatele uvedené v příloze č. 2. Objednatel je povinen v objednávce servisního zásahu popsat, tj. uvést, jak se porucha projevuje. Porucha by měla být opětovně reprodukovatelná v testovacích podmínkách. Postrádá-li objednávka některou z povinných náležitostí, vyzve poskytovatel objednatele neprodleně k jejímu doplnění.
- 4.2 Co je považováno za písemné doručení je uvedeno v bodě 12.3 této smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel doporučuje upřednostnit elektronickou adresu e-mail [REDACTED]
- 4.4 Při havarijním stavu a nutném urychlení činnosti poskytovatele, je možné nahlášení poruchy ohlásit na servisní telefonní číslo + [REDACTED] (záznamník). Tím však není dotčena povinnost objednatele objednat servisní zásah písemně dodatečně, nejpozději následující pracovní den, v souladu s článkem 4.1 této smlouvy.
- 4.5 Servisní technik je dostupný **v pracovní dny od 6:30 do 15:00**. Poskytovatel **neposkytuje nonstop servisní službu 24/7**, mimo uvedenou pracovní dobu bude technik kontaktovat objednatele ihned, jakmile to bude možné.
- 4.6 Nebude-li objednávka servisního zásahu provedena v souladu s článkem 4.1, není poskytovatel povinen servisní zásah provést.

5. MÍSTO PLNĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Místem plnění jsou:
- jednotlivé vodárenské objekty objednatele (vodojemy, čerpací stanice, úpravní vody, armaturní šachty, vrty a přerušovací komory ve správě objednatele)
 - jednotlivá dispečerská pracoviště objednatele (lokální dispečink na úpravně vody Zlatá Opavice a centrální dispečink na čistírně odpadních vod, obojí v Krnově)

6. TERMÍNY POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje provádět servisní podporu průběžně v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provést servisní zásah na základě objednávky objednatele v termínu:

- do 3 pracovních dnů od nahlášení poruchy na jednotlivých dispečerských pracovištích, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Tato lhůta počíná běžet následující pracovní den po dni, kdy se o této skutečnosti poskytovatel prokazatelně dozvěděl;
 - do 5 pracovních dnů od nahlášení poruchy na jednotlivých vodárenských objektech, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Tato lhůta počíná běžet následující pracovní den po dni, kdy se o této skutečnosti poskytovatel prokazatelně dozvěděl.
- 6.3 Vyžádá-li si objednatel servisní zásah v kratším termínu, činí příplatek:
- 50 % na cenu hodinových výkonů během pracovních dnů;
 - 100 % na cenu hodinových výkonů během dnů pracovního klidu (soboty, neděle, státní svátky).
- 6.4 V případě, že od objednání servisního zásahu (nahlášení poruchy), o které se poskytovatel prokazatelně dozvěděl, nedojde k zahájení servisního zásahu dle článku 6.2 do:
- 3 pracovních dnů, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli slevu 25 % na účtované hodinové výkony;
 - 5 pracovních dnů, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli slevu 40 % na účtované hodinové výkony.
- 6.5 Za prokazatelné doručení se považuje potvrzení objednávky emailem, doručením zprávy do datové schránky, případně dopisem.
- 6.6 Smluvní strany se dohodly, že za prokazatelné doručení se nepovažuje potvrzení přijetí e-mailu automatickou odpovědí z elektronických poštovních systémů.

7. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena servisních služeb je stanovena dohodou smluvních stran.
- 7.2 Paušální poplatek za poskytování servisní podpory dle bodu 2 této smlouvy, činí **5.000,- Kč bez DPH za měsíc (tj. 60.000,- Kč bez DPH za rok)** a obsahuje měsíčně neomezené množství hodin servisní podpory včetně případného zapůjčení HW dle čl. 2.8. této smlouvy.
- 7.3 Cena za poskytnutí servisního zásahu dle bodu 3 této smlouvy bude účtována na základě servisního listu. Pro servisní list jsou stanoveny sazby jednotlivých servisních výkonů, které jsou v příloze č. 1 této smlouvy. Cena spotřebovaných materiálů bude účtována dle skutečně spotřebovaného množství. Ceny výkonů, které nelze stanovit dle přílohy č. 1, budou stanoveny po vzájemné dohodě smluvních stran, jejíž návrh předloží poskytovatel objednateli nejpozději do 10 pracovních dnů od dokončení servisního zásahu. Pokud se objednatel do 3 pracovních dnů k návrhu ceny nevyjádří, má se za to, že objednatel s navrženou cenou souhlasí.
- 7.4 Cenu za poskytnutí servisní podpory dle bodu 2 této smlouvy uhradí objednatel na základě daňového dokladu (dále jen faktura) vystaveného poskytovatelem vždy k 1. dni v měsíci běžného roku (data uskutečnění zdanitelného plnění).
- 7.5 Cenu za poskytnutí servisního zásahu dle bodu 3 této smlouvy uhradí objednatel na základě daňového dokladu (dále jen faktura) vystaveného poskytovatelem, jehož přílohou bude servisní list dle bodu 7.3.
- 7.6 Splatnost všech vystavených faktur je 14 dnů od doručení faktury objednateli.
- 7.7 Faktura bude zaslána nejpozději do patnácti kalendářních dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění elektronicky ve formátu „pdf“ na emailovou adresu [REDACTED]

8. ZÁRUKA ZA JAKOST, ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 8.1 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že každý servisní zásah bude poskytnutý v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovoval potřebám a požadavkům objednatele, se kterými byl poskytovatel seznámen objednatelem.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje, že servisní služby bude provádět kvalifikovaně a v souladu s předpisy, vztahujícími se k dané servisní činnosti, zejména s předpisy o bezpečnosti práce a ochraně zdraví při práci.
- 8.3 Záruční doba na poskytnuté servisní služby činí 6 měsíců. Záruční doba začíná od následujícího dne uvedeného na servisním listu. V případě dodání náhradního dílu, na který je vystaven záruční list výrobce, je záruka na tento díl dle záručního listu výrobce.
- 8.4 Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od okamžiku jejího zjištění. Vadu je objednatel povinen popsat, tj. uvést, jak se projevuje, s tím, že vada by měla být reprodukovatelná v testovacích podmínkách. Postrádá-li oznámení některou z povinných náležitostí, vyzve poskytovatel objednatele neprodleně k jeho doplnění. Tento popis zaslat písemně doručit na kontaktní místo poskytovatele uvedené v příloze č. 2.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1 V případě prodlení objednatele s úhradou faktury za servisní zásah, je poskytovatel oprávněn objednateli vyúčtovat smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 9.2 Za prodlení se splněním řádně objednaného servisního zásahu v termínu sjednaném dle bodu 6 této smlouvy, trvajícím déle jak 10 dnů, je objednatel oprávněn poskytovateli vyúčtovat za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 300 Kč.
- 9.3 Bude-li objednatel v prodlení s úhradou faktury více jak 30 dnů po splatnosti uvedené na faktuře, je poskytovatel oprávněn pozastavit další plnění dle této smlouvy až do úplného uhrazení všech vystavených faktur. Po tuto dobu není oprávněn objednatel po poskytovateli požadovat slevu dle bodu 6.44 a smluvní pokuty dle bodu 9.2.
- 9.4 Veškeré výše uvedené smluvní pokuty jsou splatné do 14 dnů od jejich vyúčtování a zaslání smluvní straně.
- 9.5 Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné právní povinnosti a prohlašují, že jsou si vědomy své povinnosti k jejich úhradě bez ohledu na jejich zavinění. Uhrazením smluvních pokut nejsou dotčeny nároky smluvních stran na náhradu škody.

10. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 10.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy.
- 10.2 Jména oprávněných osob jsou uvedena v příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.

11. INFLAČNÍ DOLOŽKA

- 11.1 Poskytovatel je oprávněn jednostranně upravit výši sjednané ceny za poskytnuté plnění z důvodu inflace v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převyší 10% hranici za podmínek dále uvedených.
- 11.2 Inflací se rozumí „Průměrná roční míra inflace“, kterou vyhláší každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející, vyjádřená v procentech.

- 11.3 Poskytovatel je oprávněn cenu za poskytování servisních služeb dle článku 7 této smlouvy se zvýšit o tolik procent, kolik procent činila inflace vyhlášená za předcházející kalendářní rok a ceny se zaokrouhlí na celé koruny nahoru. Ceny zvýšené z důvodu inflace se považují za ceny sjednané.
- 11.4 Zvýšení ceny je účinné od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla míra inflace za předchozí kalendářní rok vyhlášena. Zhotovitel zašle objednateli nový ceník s upravenými cenami nejpozději ke dni účinnosti zvýšení cen dle tohoto článku smlouvy.
- 11.5 Smluvní strany pro odstranění pochybností uvádějí, že k úpravě ceny dle tohoto ustanovení smlouvy není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

12. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 12.1 Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli pracovní podmínky zajišťující bezpečný a řádný výkon a poskytnout mu potřebnou součinnost.
- 12.2 Práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.3 Smluvní strany se dohodly, že za písemné doručení se považuje doručení datovou schránkou, poštou a také e-mail, pokud druhá smluvní strana potvrdí e-mailem jeho doručení (automatická odpověď elektronických poštovních systémů se nepovažuje za potvrzení přijetí e-mailu).
- 12.4 Tato smlouva je vyhotovená ve dvou výtiscích s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 12.5 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že tato smlouva může být poskytnuta auditorům, účetním, daňovým, právním a jiným poradcům smluvních stran, pokud jsou při své činnosti vázány zákonnou či smluvní povinností mlčenlivosti.
- 12.6 Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**. Každá ze smluvních stran má právo smlouvu vypovědět, a to s ukončením platnosti k 31. prosinci daného roku. Písemná výpověď musí být druhé smluvní straně doručena v předstihu nejméně tří měsíců před uvedeným termínem.
- 12.7 Tato smlouva je platná dnem podpisu obou stran a nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 12.8 Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude uveřejněna v 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) v zákonné lhůtě. Uveřejnění zajišťuje objednatel.
- 12.9 Uzavřením této smlouvy se nahrazují předchozí servisní smlouva (č. 001/1020/2018 a KR/DSP/2018/01 ze dne 09.01.2018) ve znění pozdějších dodatků, uzavřené mezi společnostmi GDF spol. s r.o. a Krnovské vodovody a kanalizace, s.r.o.

Příloha č. 1 Ceník služby podpory
Příloha č. 2 Kontakty, oprávněné osoby

V Mostkově
Za poskytovatele:

V Krnově
Za objednatele:

Jiří Pluskal
Jednatel společnosti

Ing. Libor Staněk
jednatel společnosti

PŘÍLOHA Č. 1

Ceník servisních služeb

Kalkulace ceny služeb bude prováděna podle následujících jednotkových sazeb jednotlivých pracovníků a dopravného. Sazby jsou uvedeny bez DPH.

Název	Cena bez DPH
práce servisního technika	450, - Kč/hod
úprava sw v PLC	1.200, - Kč/objekt
úprava sw na DSP	1.500, - Kč/objekt
softwarové práce	900, - Kč/hod
parametrizace zařízení	600, - Kč/hod
cestovné – vozidlo	14, - Kč/km
zapůjčení servisního počítače od 15 dne	75, - Kč/den

PŘÍLOHA Č. 2

Kontakty a oprávněné osoby

Kontakty

Pro příjem požadavku na provedení servisního zásahu

Email: [REDACTED]
Záznamník: [REDACTED] (mimo pracovní dobu)
Mobil: [REDACTED] (v pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin)
Datová schránka: [REDACTED]
Adresa sídla: GDF spol. s r.o., Mostkov 28, Oskava, 78801

Oprávněné osoby

