

Smlouva o zajištění servisních služeb

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění

Číslo smlouvy – poskytovatel: PA SRVSP-VPC-2024-01

Číslo smlouvy – objednatel:

SMLUVNÍ STRANY

Poskytovatel: **GDF spol. s r.o.**
Sídlo: Mostkov 28, 788 01 Oskava
IČ: 47151901
DIČ: CZ 47151901
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 
Oprávněný zástupce: Jiří Pluskal, jednatel společnosti

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 3825

dále jen „poskytovatel“

a

Objednatel: **Vodovody a kanalizace Pardubice, a. s.**
Sídlo: Teplého 2014, 530 02 Pardubice - Zelené předměstí
IČ: 60108631
DIČ: CZ60108631
Bankovní spojení: ČSOB, a.s.
Číslo účtu: 
Oprávněný zástupce: Ing. František Masař, ředitel společnosti
Email pro zasílání daňových dokladů – faktur: 

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl B, vložka 999

dále jen „objednatel“

(poskytovatel a objednatel – společně dále jen „smluvní strany“)

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 +420 222 222 222 pracovní dny od 6:30 do 15:00 hodin, případně +420 222 222 222 (vík).
- 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 jakéhokoli 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.

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 [REDAKCE]
- 4.4 Při havarijním stavu a nutném urychlení činnosti poskytovatele, je možné nahlášení poruchy ohlásit na servisní telefonní číslo +42 [REDAKCE], případně +42 [REDAKCE] (zaznamník). 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 19:00**. 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;
 - jednotlivá dispečerská pracoviště objednatele.

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 2 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 3 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:
- 2 pracovních dnů, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli slevu 25 % na účtované hodinové výkony;
 - 3 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 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, kterou objednatel uvedl v této smlouvě.

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 objednatel, se kterými byl poskytovatel seznámen objednatel.
- 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 objednatel neprodleně k jeho doplnění. Tento popis je objednatel povinen zaslat písemně na kontaktní místo poskytovatele uvedené v příloze č. 2.

9. SMLUVNÍ POKUTY

- 9.1 V případě prodlení objednatel 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, trvajícího 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 6.4 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 Zhotovitel je oprávněn jednostranně upravit výši sjednané ceny za poskytnuté plnění z důvodu inflace v případě, že procentuálně vyjádřená míra inflace za předchozí rok převýší 10% hranici za podmínek dále uvedených.
- 11.2 Inflaci 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 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. Poskytovatel 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 vyhotovena v elektronické podobě, přičemž všechny smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- 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 tři 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 smlouvy ve znění pozdějších dodatků, uzavřené mezi společnostmi GDF spol. s r.o. a Vodovody a kanalizace Pardubice, a. s.

Příloha č. 1
Příloha č. 2

Ceník služby podpory
Kontakty, oprávněné osoby

V Mostkově

Za poskytovatele:



Digitálně podepsal Jiří

Datum

18:24.21.2021

Jiří Pluskal
jednatel

V Pardubicích

Za objednatele:



Ing. František Masař
ředitel společnosti