

SERVISNÍ SMLOUVA

registrační číslo 224/08/01

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,
(dále také „smlouva“)

I.

Smluvní strany

Název: Česká republika – Moravský zemský archiv v Brně

Zastoupení: PhDr. Ladislav Macek
Funkce: ředitel
Sídlo: Palachovo nám. 723/ 1, 625 00 Brno
IČ: 70979146
DIČ: CZ70979146, není plátcí DPH
Moravský zemský archiv v Brně vznikl na základě zákona č. 320/2002 Sb.
a je veden registru ekonomických subjektů.
č.j. MZA 9585/2025

(dále jen "objednatel")

a

Obchodní firma: EXON s. r. o.

Statutární orgán: Ing. Radek Chramosta
Funkce: jednatel
Sídlo: Vrážská 73/10, Radotín, 153 00 Praha 5
IČ: 26376326
DIČ: CZ26376326
Registrace: Městský soud v Praze, spisová značka C 257152

(dále jen "poskytovatel")

uzavřely tuto smlouvu:

II.

Účel smlouvy

1. Poskytovatel dodal objednateli, na základě Kupní smlouvy ze dne 29.12.2020 uzavřené mezi objednatelem a poskytovatelem (dále jen „**kupní smlouva**“) 1 ks zařízení „**SupraScan Quartz A0 HD.**“ (dále jen „zařízení“).
2. Účelem této smlouvy je stanovení přesných podmínek k zajištění provozuschopnosti a bezproblémového chodu zařízení po uplynutí záruční doby.

III.

Předmět smlouvy

1. **Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli zákaznickou a servisní podporu zařízení za podmínek uvedených v této smlouvě a jejích přílohách, a**

závazek objednatele za tuto podporu uhradit sjednanou odměnu .

2. „Zákaznická a servisní podpora zařízení“, obsahuje následující služby:

- a) Profylaxe zařízení,
- b) Hotline (vzdálená podpora zařízení),
- c) Servis zařízení.

včetně pohotovosti poskytovatele k poskytnutí těchto služeb.

Jednotlivé služby a podmínky pro jejich poskytnutí jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.

IV.

Oprávnění zástupci smluvních stran

1. Oprávnění zástupci objednatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci poskytovatele, zvláště k uplatňování požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou a akceptaci jednotlivých plnění, jsou objednatelem stanoveny tyto osoby:

[REDACTED]

2. Oprávnění zástupci poskytovatele.

Ke komunikaci s oprávněnými zástupci objednatele, zvláště k řešení jejich požadavků a upřesnění na plnění služeb zákaznické a servisní podpory v rozsahu stanoveném touto smlouvou, jsou poskytovatelem stanoveny tyto osoby:

[REDACTED]

3. Oprávnění zástupci obou smluvních stran mohou být v případě potřeby změněni, tato změna bude bez zbytečného odkladu písemně (e-mailem) oznámena druhé smluvní straně.

4. **Poskytnuté kontaktní údaje slouží výhradně ke komunikaci dle této smlouvy. Obě strany se zavazují nakládat s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů**

V.

Čas, místo a způsob plnění

- 1. Místem plnění jsou sídlo a jednotlivá pracoviště objednatele a sídlo a jednotlivé provozovny poskytovatele.
- 2. Výše uvedené ustanovení nebrání, aby poskytovatel prováděl se souhlasem oprávněného zástupce objednatele jednotlivá plnění mimo místa uvedená v čl. V., odst. 1 s tím, že za předání a převzetí poskytnuté služby se považuje sídlo objednatele.
- 3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

VI.

Servisní období

- 1. Smluvní strany se dohodly na ročním servisním období.
- 2. Specifikace prvního servisní období: 1.9. – 31.8. včetně.

VII.

Cena plnění a platební podmínky

- 1. Smluvní strany se dohodly na následujících cenách plnění:
 - a) Roční paušální poplatek ve výši 69.000, -- Kč bez DPH. **Veškeré ceny uvedené ve smlouvě jsou cenami bez DPH. K těmto cenám bude připočtena DPH dle zákonné sazby platné ke dni zdanitelného plnění.**
 - b) Náhradních dílů dle aktuálního ceníku poskytovatele, pokud tyto budou potřebné pro plnění v rámci služby „Servis zařízení“ v rozsahu čl. 3, odst. a) Přílohy č. 1 této smlouvy.
 - c) Plnění nad rámec této smlouvy budou řešena na základě samostatné objednávky objednatele

po předchozím projednání oprávněných zástupců obou smluvních stran. Objednávka bude povinně obsahovat cenu za objednanou službu, cenu za případné náhradní díly, cenu za dopravu, maximální cenu za případné ubytovací náklady a termín plnění.

2. Platební podmínky:
 - a) První fakturace paušálního poplatku ve výši přepočtené na první servisní období proběhne do 15 dní od nabytí účinnosti této smlouvy.
 - b) Druhá a další fakturace paušálního poplatku ve výši přepočtené na ucelené kalendářní servisní období proběhne do 15 dní od začátku servisního období.
3. Všechny ceny jsou uvedeny bez DPH, na fakturách bude k ceně připočteno DPH v aktuální zákonné výši.
4. Splatnost daňových dokladů bude stanovena na 15 dní od doručení daňového dokladu objednateli.

VIII.

Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu plnění postupovat s odbornou péčí s přihlédnutím k obecným standardům v oboru.
2. Poskytovatel je povinen vykonávat sjednané služby řádně, v dohodnutém termínu a v nejvyšší kvalitě.
3. Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělít bez předešlého písemného svolení objednatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy o objednateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.

IX.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen při plnění předmětu plnění poskytnout náležitou součinnost, zejména je povinen zajistit přístup k zařízení a nezbytnou součinnost pracovníků jednotlivých pracovišť objednatele. Přístup k zařízení je objednatel povinen, na základě požadavku oprávněného zástupce poskytovatele, poskytnout i formou zabezpečeného vzdáleného přístupu.
2. Objednatel je povinen zaplatit dohodnutou cenu.
3. Objednatel je povinen zachovat mlčenlivost (nesdělít bez předešlého písemného svolení poskytovatele třetí straně informace) o skutečnostech, které se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy o poskytovateli dozvěděl a které nejsou současně prokazatelně veřejně známé.
4. Objednatel se zavazuje, že ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů, poskytne poskytovateli na jeho vyžádání "Osvědčení k prokázání technických kvalifikačních předpokladů" vztahující se k předmětu této smlouvy a to ve formě požadované poskytovatelem.

X.

Odpovědnost za vady / Záruka za jakost

(dále jen „záruka“)

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout záruku po dobu 12 měsíců na nově dodané náhradní díly, od okamžiku jejich dodání.
2. Poskytovatel neposkytuje objednateli jiné právo ze záruky.

XI.

Sankce

1. Pokud poskytovatel nesplní své povinnosti (neposkytne požadovanou službu) ve sjednaném (garantovaném) termínu, je objednatel oprávněn požadovat od poskytovatele smluvní pokutu ve výši 0,5% z ceny plnění uvedené v bodě VII.1.a) za každou započatou hodinu (každý započatý den) prodlení, podle toho zda se jedná o závazek poskytnutí služby v hodinách nebo ve dnech.
2. Poskytovatel neodpovídá za jakékoliv opožděné poskytnutí či neposkytnutí služby v rámci této

- smlouvy, pokud toto bude zaviněno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- Po dobu nesoučinnosti objednatele není poskytovatel v prodlení. O tuto dobu se posouvá termín plnění nebo poskytnutí služby.
 - Pokud objednatel nezaplatí cenu plnění v termínu dohodnutém v čl. VII. této smlouvy, je poskytovatel oprávněn požadovat od objednatele úrok z prodlení ve výši 0, 5% z ceny plnění uvedené v bodě VII.1.a) za každý započatý den prodlení.
 - Sankce jsou splatné do 15 dnů od vzniku takové povinnosti.

XII.

Výpověď smlouvy

- Smlouva může být ukončena pouze písemnou výpovědí a to pouze ke konci servisního období definovaného v čl. VI.
- Výpovědní lhůta činí 3 kalendářní měsíce pro obě strany. Výpovědní lhůta počíná běžet od začátku kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.
- Objednatel má právo, po předchozím písemném upozornění poskytovatele, ve kterém mu stanoví přiměřenou lhůtu k dodatečnému splnění jeho povinnosti, odstoupit od smlouvy v případě podstatného porušení povinností poskytovatelem. Za podstatné porušení povinností poskytovatele se považuje zejména:
 - opakované neplnění sjednaných termínů, a to i přes písemné upozornění objednatele, ve kterém objednatel stanoví poskytovateli 30 denní lhůtu k nápravě od doručení písemného upozornění ze strany objednatele,
 - jestliže poskytovatel neprovádí sjednané plnění i přes písemné upozornění objednatele řádně, resp. provádí nebo dodá sjednané plnění nekvalitně či vadně.
- Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením splatné ceny a objednatel nezaplatí tuto cenu ani v náhradním termínu splatnosti, stanoveném po vzájemné dohodě smluvních stran

XIII.

Závěrečná ustanovení

- Smluvní strany souhlasí se zveřejněním celého znění této smlouvy, a to zejména podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“) s výhradou zveřejnění jmen a kontaktních údajů Oprávněných zástupců Smluvních stran, uvedených v čl.IV. této Smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že tato Smlouva včetně jejích příloh neobsahuje obchodní tajemství a souhlasí, aby ji Objednatel v rozsahu dle předchozí věty, v elektronické podobě zveřejnil v registru smluv ve smyslu zákona o registru smluv.
- Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- Tato smlouva je v souladu § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek ve znění pozdějších předpisů ve spojení se zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, uzavřena elektronicky.
- Tato smlouva může být měněna pouze písemnými, vzestupně číslovanými, dodatky, které se postupně připojí jako přílohy k této smlouvě.

Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách provedení takových změn:

 - Změnu navrhnou oprávnění zástupci objednatele a projednají ji s oprávněnými zástupci poskytovatele
 - Změna musí být uplatněna písemně v termínu nejméně 2 měsíce před dohodnutým termínem platnosti této změny.
- Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, příp. příslušnými ustanoveními dalších právních předpisů České republiky.
- V případě, že některé ustanovení této smlouvy je, nebo se stane neplatným, neúčinným nebo neproveditelným, bude formou dodatku ke smlouvě nahrazeno takovým platným, účinným či proveditelným ustanovením, které se svým účelem nejvíce blíží tomuto neplatnému, neúčinnému

nebo neproveditelnému ustanovení.

7. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k řešení případných sporů vyplývajících z této smlouvy nejdříve smířčí cestou. Nedosáhnou-li strany smíru, má každá ze stran právo předložit spor místně a věcně příslušnému soudu.

Přílohy:

č. 1 ... Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

V Brně dne

V Praze dne

.....
Objednatel
(podepsáno elektronicky)
v.z. Mgr. Lucie Křížová

.....
Poskytovatel
(podepsáno elektronicky)

Příloha č. 1

Definice služeb zákaznické a servisní podpory a podmínky pro jejich poskytnutí

1. Profylaxe zařízení

- a) V rámci této služby provede poskytovatel preventivní prohlídku zařízení v četnosti 2 prohlídky za servisní období.
- b) Provedení služby objednává oprávněný zástupce objednatele v souladu s článkem 4 této přílohy.
- c) V rámci prohlídky bude na zařízení provedena odborná:
 - Kalibrace,
 - Vyčištění,
 - Šetrné čištění skenovací plochy a optiky (podle doporučení výrobce)
 - Odstranění prachu a nečistot z vnitřních prostor skeneru
 - Kontrola a případné čištění ventilátorů a chlazení
 - Seřízení.
 - **Ověření přesnosti snímání (rozlišení, barevnost, ostrost).**
 - **Kontrola opotřebení pohyblivých mechanických částí (např. vodící lišty, pohon snímací hlavy, kolíbk)**
- d) O případných zjištěných problémech bude servisní technik/oprávněný zástupce poskytovatele neprodleně informovat oprávněného zástupce objednatele, který vadu zapíše do systému Helpdesk (založí ticket). Tím bude zahájeno řešení zjištěného problému v režimu služby „Servis zařízení“ dle čl. 3 této přílohy.

2. Hotline (vzdálená podpora zařízení)

- a) V rámci této služby bude poskytovatel poskytovat objednateli poradenské a konzultační služby v rozsahu:
 - Obecné konzultace,
 - Konkrétní konzultace postupu nebo použití zařízení,
 - Konkrétní konzultace související s nastavením zařízení,
 - Řešení drobných (menších) problémů souvisejících s provozem zařízení.
- b) Službu vyžaduje oprávněný zástupce objednatele v pracovní dny od 08:00 do 16:30 hod. na telefonním čísle, které bude oprávněným zástupcům objednatele oznámeno do tří pracovních dnů po podpisu této smlouvy.
- c) Poskytnutí služby Hotline musí být ze strany poskytovatele provedeno nejpozději do jedné hodiny od jejího vyžádání. Přitom se uplatní denní a časové vymezení dle předchozího bodu.
- d) Maximální doba jedné konzultace nebo řešení jednoho problému je 15 minut. Pokud je tato doba nedostačující, bude další řešení pokračovat v režimu služby „Servis zařízení“ dle článku 3 této přílohy.

3. Servis zařízení

- a) V rámci této služby bude poskytovatel odstraňovat veškeré vady zařízení a řešit provozní problémy vzniklé při užívání zařízení, včetně případného zásahu na místě. Náhradní díly budou hrazeny dle čl.VII. odst.1. písm b) této smlouvy.

Přitom se zavazuje k dodržení následujících SLA parametrů od nahlášení vady (v pracovní dny 08:00 – 16:30):

- Reakce na oznámení vady ... do 8 hodin,
(potvrzení o převzetí oznámení a oznámení očekávaného scénáře řešení vady)
 - Zahájení opravy ... do 3 pracovních dnů,
 - Odstranění vady ... do 20 pracovních dnů.
- b) Oznámení vady provádí oprávněný zástupce objednatele v souladu s článkem 5 této přílohy.
- c) Poskytovatel je oprávněn dočasně odstranit vadu i tím, že navrhne alternativní postup, který zamezí projevům vady při běžném provozu a zároveň neovlivní výsledek užití zařízení.
- d) V případě potřeby náhradních dílů se doba „Odstranění vady“ dle písm. a) odrážka třetí výše úměrně prodlužuje o dobu potřebnou pro dodání náhradních dílů.

4. Helpdesk

- a) Povinnou součástí služeb dle této přílohy je systém Helpdesk, spočívající ve zpřístupnění webovské aplikace umožňující komfortní objednání poskytnutí služby (čl. 1 a 3 této přílohy) a oznámení problému nebo vady (čl. 2 a 4 této přílohy) oprávněným zástupcem objednatele (dále jen „založení ticketu“) a následné zapsání informací poskytovatelem o termínech, způsobech řešení a vyřešení objednané služby nebo problému či vady. Helpdesk přehledným způsobem zachovává historii ticketů, které jsou objednateli přístupné i po uzavření ticketu. Časové údaje v rámci ticketu jsou rozhodné pro posouzení, zda byla služba poskytnuta včas či nikoliv a pro případnou fakturaci při plnění služeb nad rámec této smlouvy.
- b) Helpdesk je přístupný na adrese  a přístupové údaje budou oznámeny oprávněným zástupcům objednatele do tří pracovních dnů po podpisu této smlouvy.
- c) Oprávněný zástupce objednatele je povinen zakládat tickety do Helpdesku i po předchozím vyžádání služby/oznámení problému či vady jiným způsobem (písemně, emailem nebo telefonem na Hotline).

5. Softwarová údržba

- a. Aktualizace ovladačů a obslužného softwaru (pokud je k dispozici novější verze)
- b. Zálohování profilů a nastavení skeneru