

Servisní smlouva

I. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel: **Statutární město Plzeň, zastoupené MO Plzeň 5**
Prvomájová 100/21, Plzeň 32200
IČ: 00075370
bankovní spojení:
Zastoupená: Vít Mojžíš, starosta

Zhotovitel: **MD Support s.r.o.**
Jiráskovo nám. 816/4
326 00 Plzeň
IČ: 29113873
DIČ: CZ29113873
bankovní spojení:

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem smlouvy je správa a servis kamerového systému (dále jen systému), v prostorech definovaných objednavatelem. Provádění servisních zásahů na SW a HW, poradenské služby.

Smlouva zahrnuje:

- opravy systému na základě požadavku objednatele
- pravidelná údržba v rámci udržení systému v takovém stavu, aby nedocházelo k znemožnění použitelnosti jejímu primárního účelu (tj. plné funkčnosti, včetně záznamu událostí)
- provádění servisních zásahů na SW/HW na základě požadavku objednatele
- poradenská činnost

III. VYMEZENÍ POJMŮ

Na základě dohody smluvních stran smlouva zahrnuje plnění díla.

Opravy systému na základě požadavku objednatele zahrnuje:

- zjistí-li uživatel při pravidelné údržbě či běžném používání, že některá část systému vykazuje nefunkčnost nebo před poruchový stav

Pravidelná údržba systému zahrnuje:

- provádění diagnostiky, rekonfigurace a údržba zařízení, čištění

Provádění servisních zásahů na SW/HW na základě požadavku objednatele zahrnuje:

- opravy a servis na HW či SW částech systému a provázaných systémech

Poradenská činnost zahrnuje:

- posuzování návrhů, nákupů a další poradenské služby

Čtvrtletí:

- tři po sobě následující kalendářní měsíce (1Q leden – březen, 2Q duben – červen, 3Q červenec – září, 4Q říjen – prosinec)

IV. ZPŮSOB PLNĚNÍ

4.1. Práce budou prováděny na základě této servisní smlouvy a budou pro jednotlivé **servisní zásahy** hlášeny telefonicky odpovědným pracovníkem objednatele na tel. Č. 737839679 a elektronicky na kontaktní e-mail: podpora@md-support.cz Odpovědným servisním zaměstnancem zhotovitele jsou :

- Bc. Dufek Martin (č. tel.:)
- další osoby písemně pověřené p. Dufkem – pověření bude předloženo při nástupu na servisní zásah

Odpovědnými zaměstnanci objednavatele jsou:

- Vít Mojžíš
- Mgr. Ladislav Plochy

S pracovníkem objednatele servisní pracovník zhotovitele předem prokonzultuje projevy poruchy a její charakter, aby se zamezilo planým hlášením poruch, které může odstranit pracovník objednatele. V případě, že bude nutný výjezd servisního pracovníka zhotovitele bude následně zaslána zhotoviteli mailová žádanka.

Žádanka pro servisní zásah bude obsahovat tyto náležitosti:

- datum a čas poruchy
- identifikace poruchy
- stupeň důležitosti podle čl.4.2.
- jméno a datum objednání, zhotovitel doplní datum a hodinu doručení žádanky a jméno kdo zprávu přijal

4.2. Stupeň důležitosti servisního zásahu:

kategorie M - mimořádná událost:

- v případě havárie systému vyžadující odstranění poruchy

kategorie I. :

- běžné poruchy neohrožující provoz

4.3. Zhotovitel se zavazuje zahájit práce na **servisním zásahu** podle jednotlivých kategorií takto:

M - do 24 hodin od nahlášení poruchy pokud následuje pracovní den

I - do 5 pracovních dní od nahlášení

4.4. Závazky objednatele:

- umožnit přístup do prostorů k provedení servisního zásahu
- zajistit možnost příjezdu k objektu (viz bod II.) a možnost parkování ve stanovených lhůtách
- zástupce objednatele potvrdí v servisním deníku zhotovitele zahájení prací při odstraňování poruchy
- zástupce objednatele potvrdí v servisním deníku zhotovitele ukončení opravy a předložený soupis provedených prací a použitého materiálu.

4.5. Závazky zhotovitele:

- vykonat všechny potřebné úkony související s požadovaným servisem
- zajistit náhradní díly v potřebném rozsahu
- po skončení opravy vyplnit servisní list
- pohotovostní servisní pracovník poskytuje uživateli technickou výpomoc
- zhotovitel se zavazuje, že má k veškeré potřebné vybavení k lokalizaci závady

4.6. Pokud k odstranění závady bude bránit provoz objednatele v objektech potřebných k odstranění poruchy, (např. konání akcí v uvedeném prostoru, jednání apod.) bude termín k odstranění závad sjednán individuálně.

V. CENA

- 5.1. Smluvní strany se dohodly **na úhradě servisního zásahu a Údržba systému na základě požadavku objednatele** následujícím způsobem.
- 5.2. Cena za **servisní zásah dle kategorie M, I.**, bude stanovena pro každý jednotlivý případ individuálně. Cena bude tvořena stavebnicovým způsobem z ceny spotřebovaného materiálu dodaného zhotovitelem, hodinové zúčtovací sazby a ztrátový čas strávený při dopravě dle přílohy č.1.
- 5.3. Ceny jednotlivých prací budou upraveny vždy pro následující kalendářní rok na základě dodatku ke smlouvě o dílo.
- 5.4. Hodinová zúčtovací sazba se účtuje za skutečně strávené hodiny na servisním zásahu, nebo odstraněním poruchy.
- 5.5. Čtvrtletní paušální poplatek činí 3000,- bez DPH. V rámci tohoto paušálu, bude v každém období poskytnut objednateli fond 5 h. servisní práce, který lze vyčerpat na servisní zásahy kategorie I. Nevyčerpané hodiny se nepřevádí do dalšího čtvrtletí.

VI. PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se dohodly na způsobu úhrady za provedené práce takto:

- za práce provedené dle čl.5.2. za každý servisní zásah samostatně.
- splatnost faktur byla stanovena na 14 dní od doručení daňového dokladu objednateli.
-

VII. Sankce a penále

- 7.1. Smluvní strany se dohodly na slevách, úhradách zvýšených nákladů a penalizaci ve smyslu odchylek nebo nedodržení smluvních závazků:
- 7.2. Nedodrží-li zhotovitel nástup na opravu kategorie M,a I. podle článku 3, bude poskytnuta za každý den sleva ve výši 5% z budoucí ceny montážních prací .
- 7.3. V případě nahlášení plané poruchy a následného výjezdu servisního pracovníka, uhradí objednatel skutečné náklady včetně náhrady za dopravu.
- 7.4. Dojde-li k prodlení splatnosti faktury vystavené za provedenou opravu bude doúčtována penalizace ve výši 0,05% neuhrazené částky za každý den z prodlení úhrady.
- 7.5. V případě, že zhotovitel neodstraní poruchu v termínu dle bodu 4.3. bude objednateli poskytnuta sleva ve výši 5% z ceny za provedený servisní zásah.
- 7.6. V případě, že objednatel zavíní prostoje, nebo mu nebude umožněn přístup do prostor k provedení servisního zásahu, bude cena za servisní zásah zvýšena o přírážku ve výši 5%.

VIII. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 8.1. Jestliže zhotovitel zjistí, že závadu nelze ihned odstranit z důvodu neumožnění přístupu do prostor nebo, že potřebný náhradní díl vyžaduje delší dobu objednání, přeruší provádění prací a provede zápis do servisního deníku a určí případná opatření, které je nutno učinit do doby, než bude závada odstraněna.
- 8.2. Smlouva se uzavírá na příslušný kalendářní rok. Vzniknou-li vážné důvody k ukončení její platnosti, provede se vypovězení s tříměsíčním předstihem.
- 8.3. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými zástupci smluvních stran které ji uzavřely.
- 8.4. Smlouva je vyhotovena ve třech originálech, z nichž jeden obdrží zhotovitel a dva objednatel.
- 8.5. Tato smlouva byla sepsána na základě pravé a svobodné vůle účastníků, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek, na důkaz čehož připojují účastníci prostřednictvím svých statutárních zástupců své vlastnoruční podpisy.

- 8.6. Dodavatel není odpovědný za porušení svých povinností, jestliže prokáže, že toto porušení bylo způsobeno překážkou, kterou nemohl ovlivnit a ohledně které nelze rozumně předpokládat, že s ní mohl počítat v době uzavření smlouvy nebo že tuto překážku nebo její důsledky mohl odvrátit nebo překonat
- 8.7. Dodavatel se zavazuje během plnění smlouvy a po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od odběratele v souladu s plněním smlouvy.
- 8.8. Odběratel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech obchodních a servisních podmínkách dodavatele.
- 8.9. V případě porušení tohoto ujednání je dohodnuta smluvní pokuta do výše 10000,- Kč.

Objednatel

Zhotovitel

V Plzni dne

V Plzni dne

PŘÍLOHA č.1

Cena za servisní služby

1 Cena prací při servisním zásahu dle bodu 3.:

v hod. sazbách skutečně odpracovaných hodin:

rozdělení dle čl. 4. 3.

1.1.kategorie M

Hodinová zúčtovací sazba za jednoho pracovníka 1350,- Kč/1hod

1.2.kategorie I.

Hodinová zúčtovací sazba za jednoho pracovníka 750,- Kč/1hod

Skutečně vykazované výkony budou děleny i na menší časové jednotky (půlhodiny).

Tyto ceny jsou platné pro rok 2024 - 2025. Náhradní díly budou v případě potřeby objednány po odsouhlasení objednatelem a fakturovány v cenách pro koncového zákazníka platných v době realizace.