

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „OZ“) níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi těmito smluvními stranami:

Smluvní strany

Objednatel:

Město Vsetín

sídlo:

Svárov 1080, 755 01 Vsetín

Zastoupeno:

Jiří Čunkem, starostou

Zástupce ve věcech technických



IČO:

00304450

DIČ:

CZ00304450

(dále jen „Objednatel“)

a

Zhotovitel:

LPT System, s.r.o.

sídlo:

Jasenická 1734, 755 01 Vsetín

Zastoupeno:

Petr Živocký, Pavel Libosvár - jednatele

IČO:

25845420

DIČ:

CZ25845420

bankovní spojení:



zapsána v obchodním rejstříku vedeném u **Krajského obchodního soudu** soudu v **Ostravě** odd. **C** pol. **21370**

(dále jen „Poskytovatel“)

Dále označovány společně jako „Smluvní strany“.

t a k t o :

Článek I.

ÚVODNÍ PROHLÁŠENÍ – ÚČEL SMLOUVY

1. Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen servis nebo servisní podpora) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
2. Tato smlouva se vztahuje na provádění servisu multifunkčních tiskových zařízení a Next-

generation firewallu (NGFW) pořízených na základě kupní smlouvy ze dne 13.10.2025.

3. Podporovaná zařízení jsou uvedena v přílohách této smlouvy.

Článek II.

URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli servisní podporu jejíž parametry jsou vymezeny v přílohách této smlouvy.
2. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.
3. Tímto se Poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezavazuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
4. Délka servisního období se stanovuje na dobu 60 měsíců ode dne předání zařízení dle kupní smlouvy do rutinního (produktivního) provozu.
5. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v odst. 4.3.
6. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

Článek III.

CENA

1. Cena za roční poskytování služeb servisní podpory je stanovena v přílohách této smlouvy.
 - a. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
 - b. Faktura bude doručena doporučenou elektronicky datovou schránkou nebo na email epodatelna@mestovsetin.cz, poštou nebo osobně oprávněnému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení.
 - c. Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.
2. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
 - a. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - i. číslo a datum vystavení faktury,
 - ii. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - iii. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - iv. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné

od čísla uvedeného v této Smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),

- v. lhůtu splatnosti faktury,
 - vi. název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - vii. jméno osoby, která fakturu vystavila a kontaktní telefon.
3. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury.
- Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Příjemce zdanitelného plnění si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen ZDPH), pokud poskytovatel zdanitelného plnění bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je příjemce zdanitelného plnění oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude o poskytovateli zdanitelného plnění zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem a dále i v případě naplnění kritérií uvedených v §109 odst. 1 až 4 ZDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující příjemci zdanitelného plnění uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, bude příjemce zdanitelného plnění o této skutečnosti poskytovatele zdanitelného plnění informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že příjemce zdanitelného plnění institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve shodě s tímto ujednáním uplatní a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem zdanitelného plnění na účet poskytovatele zdanitelného plnění vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku příjemce odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění.

Článek IV.

SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda,

nese náklady Poskytovatel.

Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Poskytovatele s interními předpisy, které musí Poskytovatel dodržovat.

2. Poskytovatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Poskytovatele.
4. Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.
5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
6. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména

- a) bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - b) umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu,
 - c) zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
7. Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než na které se vztahuje tato smlouva).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

Článek V. NÁHRADNÍ DÍLY

1. Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem Objednatele a vadné díly se stávají majetkem Poskytovatele.
2. Jestliže Objednatel vadný díl předá při opravě Poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže Objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě Poskytovateli, uhradí Objednatel Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.
Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem Objednatele.
3. Náhradní díly, které jsou Poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu dle občanského zákoníku. Objednatel uhradí Poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku Poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem Objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem Objednatele.
4. Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.
5. S datovými nosiči, které obsahují informace označené Objednatelem jako důvěrné nebo utajované, musí být v souvislosti s plněním ustanovení servisní smlouvy nakládáno podle rozhodnutí Objednatele a na jeho odpovědnost.

Článek VI.

DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
2. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezprístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu.

Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit.

Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

3. Povinnost plnit ustanovení tohoto čl. smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - d) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - e) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - f) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - g) příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - h) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem

na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,

- i) smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 4. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 5. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 6. Smluvní strany se zavazují, že technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

Článek VII. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní.

Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.

- 2. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý jednotlivý případ.

To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.

- 3. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 1 výše.
- 4. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.

- 5. Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).
- 6. Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám Objednatele termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a

nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

Článek VIII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují zejména:

- a) neposkytnutí servisní podpory Poskytovatelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dnů,
 - b) nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem o více jak 5 dnů,
 - c) bezdůvodné přerušení prací na servisním případě Poskytovatelem,
 - d) opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
 - e) opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
2. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.
 3. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, s uvedením důvodu.

Účinky odstoupení nastávají dnem doručení druhé smluvní straně oznámení o odstoupení, bylo-li odstoupení oprávněné.

Článek IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, emailových kontaktech, apod.
2. Doplnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vztupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Poskytovatel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
4. Tato smlouva je vyhotovená v elektronické nebo listinné podobě, přičemž preferovaná je elektronická podoba smlouvy. Smlouva vyhotovená v elektronické podobě je opatřena

kvalifikovanými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran. Smlouva v listinné podobě je vyhotovená ve čtyřech provedeních, z nichž každé má platnost originálu, přičemž objednatel obdrží tři vyhotovení a poskytovatel jedno vyhotovení.

5. Vztahy vznikající ze smlouvy a v ní výslovně neupravené se řídí Právním řádem ČR, zejména pak příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona.
6. Pokud oddělitelné ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této smlouvy. V takovém případě se smluvní strany zavazují uzavřít do 10 pracovních dnů od výzvy druhé ze smluvních stran dodatek k této smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.
7. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na sebe obě smluvní strany převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy. Tuto smlouvu tedy nelze měnit rozhodnutím soudu.
8. Objednatel postoupí tuto smlouvu na Masarykovu veřejnou knihovnu Vsetín, příspěvkovou organizaci, se sídlem Dolní náměstí 1356, 755 01 Vsetín, IČO 00851817. S tímto postoupením je Poskytovatel povinen souhlasit. Jiné postoupení smlouvy je vyloučeno.
9. Zhotovitel bere na vědomí, že město Vsetín je povinný subjekt k poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále "registr smluv"). Zhotovitel souhlasí se zpřístupněním či zveřejněním celé této smlouvy, jakož i všech jednání a okolností s jejím uzavřením souvisejících. Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění v registru smluv.
10. Objednatel potvrzuje, že tato smlouva byla uzavřena v souladu se zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, a byly splněny podmínky pro její platné uzavření stanovené tímto zákonem (§ 41 citovaného zákona) a usnesením Rady města Vsetín č. 4/77/RM/2025 ze dne 24.9.2025.
11. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:
 - Příloha A – Vymezení rozsahu, cen a mechanismů servisní podpory - firewall
 - Příloha B – Vymezení rozsahu, cen a mechanismů servisní podpory – multifunkční tisková zařízení
12. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
13. V souladu s § 4 odst. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, kdy se má za to, že každá svéprávná osoba má rozum průměrného člověka i schopnost užívat jej s běžnou péčí a opatrností a že to každý od ní může v právním styku důvodně očekávat, strany posoudily obsah této smlouvy a neshledávají jej rozporným, což stvrzují svým podpisem. Smlouva byla uzavřena na základě jejich pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech stran.

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Ve Vsetíně

Ve Vsetíně

dne _____

dne _____



SERVISNÍ SMLOUVA – PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU, CEN A MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY - FIREWALL

Servisní služby a Technická podpora se vztahuje na:

- Next-generation firewall (NGFW)
- Wi-Fi access point
- Linux server
- NAS server

1. CENA

1. Cena za služby servisní a technické podpory je stanovena následovně:

	bez DPH [Kč]	sazba DPH [%]	DPH [Kč]	s DPH [Kč]
Celkem roční podpora	60000	21	12600	72600
Celkem podpora za 5 let	300000	21	63000	363000

2. SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

1. Součinnost při průběžném provádění inovace technologií a systémů.
2. Součinnost při provádění obecných změn technologií a systémů v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
3. Součinnost při distribuci nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.
4. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
5. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

3. SERVIS

1. Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:

- a) Kategorie závažnosti vady „vysoká“

Jedná se o vady zcela zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému.

Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 2 pracovních dnů od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

b) Kategorie závažnosti vady „**střední**“

Jedná se o vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

c) Kategorie závažnosti vady „**nízká**“

Jedná se o vady neomezující provoz, drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne Poskytovatel s Objednatelem další postup.

2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel (návrhem při prvotním kontaktu s Hot-line nebo HelpDesk Poskytovatele) ve spolupráci s Poskytovatelem.
3. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.
4. Součinnost při řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
5. Součinnost při řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
6. Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na

technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).

7. Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Poskytovatele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatel objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.
8. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

6. VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

1. Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatel uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele (HelpDesk).
3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce:
 - a) ~~veškeré požadavky na servisní zásah~~ režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod,
 - b) systémem servisní podpory (HelpDesk) dostupném na URL: **<https://helpdesk.comguard.cz>** v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do HelpDesk.
6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
7. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
8. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
9. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatel.
10. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Poskytovateli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Poskytovateli

ukončit.

4. KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Kontaktní osoby a kontaktní údaje Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail
	Specialista firewall			

2. Kontaktní osoby a kontaktní údaje Objednatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail
				

SERVISNÍ SMLOUVA – PŘÍLOHA B – VYMEZENÍ ROZSAHU, CEN A MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY – MULTIFUNKČNÍ TISKOVÁ ZAŘÍZENÍ

Servisní služby a Technická podpora se vztahuje na:

4 ks multifunkčních zařízení (dále jen Tiskárny) z toho:

2 ks A3 inkoustová multifunkce Epson EcoTank Pro L15180

2 ks A3 barevná laserová multifunkce CANON C3326i

1. CENA

Cena za služby servisní a technické podpory je stanovena následovně:

	bez DPH [Kč]	sazba DPH [%]	DPH [Kč]	s DPH [Kč]
Celkem roční podpora	12000	21	2520	14520
Celkem podpora za 5 let	60000	21	12600	72600

2. SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

1. Zajištění kontinuálního provozu pronajatých Tiskáren spočívá v:

- a) Technická podpora Tiskáren bude Poskytovatelem poskytována po celou dobu účinnosti smlouvy. Hlášení závady Tiskáren musí obsahovat přesný popis závady či popis okolností znemožňující plnou funkcionalitu a provoz Tiskáren (dále jen „**Závada**“) a bude prováděno telefonicky, emailem nebo přes webové rozhraní na kontaktní údaje uvedené níže v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod, na jehož základě se Poskytovatel zavazuje Závadu či jiné okolnosti znemožňující plnou funkcionalitu Tiskáren odstranit. Poskytovatel se zavazuje nejpozději do dvou (2) hodin prostřednictvím mailu potvrdit přijetí požadavku na odstranění Závady. Nahlášením Závady se rozumí již telefonického, mailového nebo prostřednictvím webového rozhraní vznesení požadavku Poskytovateli. Kontaktní místo umožňující hlášení Závady:



E-mail: sos@lpt.cz |

URL: www.lpt.cz |

- b) Poskytovatel je povinen nahlášenou Závadu odstranit do 48 hodin od nahlášení Závady

- c) Odstraněním nahlášené Závady se rozumí zajištění plné funkčnosti Tiskáren. Veškeré náklady spojené s odstraňováním nahlášené Závady, např. vlastní práce, doprava na místo nahlášené Závady jsou hrazeny Poskytovatelem.
- d) Pravidelná preventivní údržba a čištění Tiskáren.

3. PROFYLAXE TISKÁREN

1. Profylaxe bude prováděna pravidelně minimálně 1x ročně a bude zahrnovat následující činnosti:
 - a) Pravidelné čištění (včetně odprášení) s důrazem na doprovodné kontroly nejvíce namáhaných součástí.
 - b) Pravidelné čištění všech větracích otvorů, ventilátorů a chladicích prvků.
 - c) Provedení drobné údržby Tiskáren přímo na místě včetně provozních testů a funkčních zkoušek všech částí.
 - d) Aplikace (instalace) nejnovějších ovladačů, patchů, upgradů.

4. KONTAKTNÍ ÚDAJE

1. Kontaktní osoby a kontaktní údaje Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail
	Servisní technik jednatel			

2. Kontaktní osoby a kontaktní údaje Objednatele:

Jméno a příjmení	Role	Telefon	GMS	E-mail
				