

Servisní smlouva

uzavřená podle ustanovení § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

označena číslem: **SQI-2017-001-020-3029**

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany

Zákazník:

jméno nebo obchodní firma: **Liberecká IS a.s.**
se sídlem Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 3
korespondenční adresa: Mrštíkova 3, 461 71 Liberec 3
IČ: 25450131
DIČ: CZ25450131
bankovní spojení: 267710810 / 0300.
telefon: +420 485 243 031
e-mail pro fakturaci: eko@is.liberec.cz
zastoupená: Ing. Jaroslavem Burešem, MBA statutárním ředitelem společnosti
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B pod číslem vložky 1429

a

MELZER:

jméno nebo obchodní firma: **Melzer, spol. s r.o.**
se sídlem Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
korespondenční adresa: Kojetínská 4445/1a, 796 01 Prostějov
IČ: 46344021
DIČ: CZ46344021
bankovní spojení: 211269480/0600 GE Money bank
telefon: +420 588 500 111
fax: +420 588 500 107
e-mail pro fakturaci: info@melzer.cz
zastoupená: Ing. Jiřím Doleželem, ředitelem společnosti
zapsaná ve veřejném rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C pod číslem vložky 5419

(dále označovány společně jako „Strany“)

tuto smlouvu:

I. Preambule

Tato Servisní smlouva (dále jen „Smlouva“) stanovuje podmínky, za kterých se MELZER zavazuje poskytovat Zákazníkovi služby související s programovým vybavením (informačním systémem) s obchodním názvem QI (dále jen „Informační systém QI“), které Zákazník užívá na základě uzavřené licenční smlouvy.

II. Definice a výklad pojmů

1. **Hardware** – je soubor technických zařízení, zejména servery, čtečky a jiná koncová zařízení, která jsou provozována za účelem provozu Informačního systému QI, ať už jsou v majetku Zákazníka ke dni uzavření této Smlouvy, nebo budou Zákazníkem pořízeny nebo budou pořízeny společností MELZER na účet Zákazníka
2. **Helpdesk** – webová aplikace určená jako jednotné místo pro hlášení Požadavků
3. **Hotline** - krátká odborná pomoc poskytnutá prostřednictvím telefonu, jejíž doba trvání nepřekročí 10 (deset) minut / požadavek.
4. **Licenční smlouva** - smlouva o poskytnutí práv užití programové vybavení společnosti DC Concept a.s., uzavřená mezi společností DC Concept a.s., IČ 25590481, a Zákazníkem
5. **Požadavek** - je jednoznačně vyjádřitelná potřeba Zákazníka spojená s provozem informačního systému QI, která vyžaduje reakci společnosti MELZER
6. **PPS** - periodický poplatek za poskytování služeb
7. **Převzetí požadavku** - znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Požadavku ze strany Zákazníka na stranu MELZER a časem prokazatelné reakce MELZER na toto oznámení, zpravidla e-mailové notifikace.
8. **Pracovní den** - standardně pondělí až pátek s výjimkou dní, na něž připadají vyhlášené státní svátky a dny pracovního klidu.
9. **Pracovní doba** - se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 16:00 v pracovních dnech.
10. **Technologické centrum** - servery a příslušející programové vybavení Zákazníka, které je vyžadováno pro provoz IS a všech jeho součástí.
11. **Uživatelská podpora** – veškeré konzultantské služby, které MELZER poskytuje Zákazníkovi
12. **Vyřešení požadavku** - je „doba vyřešení Požadavku“ a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Požadavku ze strany Zákazníka straně MELZER a časem prokazatelného vyřešení Požadavku.
13. **Zakázková úprava** – je taková úprava, která je vytvořena MELZER na míru Zákazníkovi a není tedy standardní funkcionalitou informačního systému QI.

III. Účel a předmět Smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá za účelem zajištění provozuschopnosti Informačního systému QI, zajištění uživatelské podpory a uspokojení servisních potřeb Zákazníka.
2. Předmětem této Smlouvy je závazek MELZER poskytovat Zákazníkovi následující služby související s Informačním systémem QI:
 - a. Poskytování uzavřených základních služeb v rozsahu uvedeném v **příloze č. 2a** této smlouvy
 - b. Poskytování uzavřených doplňkových služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 2b** této smlouvy.
 - c. Poskytování cenově zvýhodněných služeb tak, jak je uvedeno v **příloze č. 4** této smlouvy
3. Závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace včetně klasifikace a závažnosti požadavků jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy.

IV. Doba plnění

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti nejdříve po jejím zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb.
2. Tato Smlouva se uzavírá na **dobu neurčitou**.
3. Kterákoliv strana je tuto Smlouvu oprávněna vypovědět. Smlouvu je možno vypovědět nejdříve k datu následující platební periody uvedené v **příloze č. 3** této Smlouvy. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Obě smluvní strany mohou tuto Smlouvu vypovědět bez výpovědní doby z důvodu podstatného porušení povinností.
5. Podstatným porušením povinností se rozumí:
 - a. Prodlení Zákazníka se splněním jeho závazků podle této smlouvy delším než 30 dnů.

- b. Prokázané porušení čl. IX této Smlouvy.

V.

Cena plnění a způsob úhrady

1. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.a této Smlouvy se stanovuje jako periodický poplatek za poskytování služeb (dále jen „PPS“) v modulech – obchodních jednotkách, na které je poskytnuta licence dle Licenční smlouvy č. LIC-2013-001-020-3029 uzavřené mezi Zákazníkem a společností DC Concept a.s. jako poskytovatelem licence dne 21. 4. 2009. Dohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.; výše tohoto poplatku je vypočtena ze základu pro výpočet licenčních poplatků uvedeného v **příloze č. 3** této Smlouvy a to procentem dle dohodnuté platební periody:
 - a. roční platební perioda: 9% ročně ze základu pro výpočet licenčního poplatku
 - b. půlroční platební perioda: 5% půlročně ze základu pro výpočet licenčního poplatku
 - c. čtvrtletní platební perioda: 2,7% čtvrtročně ze základu pro výpočet licenčního poplatku
 - d. měsíční platební perioda: 1% měsíčně ze základu pro výpočet licenčního poplatkuDohodnutá výše PPS a dohodnutá platební perioda jsou uvedeny v **příloze č. 3** této Smlouvy.
2. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.b této Smlouvy se stanovuje na základě Uzavřených doplňkových služeb a cen uvedených v **příloze č. 2b** této smlouvy.
3. Smluvní cena za Předmět Smlouvy uvedený v čl. III. odst. 2.c této Smlouvy se stanovuje na základě skutečné doby poskytování služeb podle této Smlouvy a to podle ceníku služeb společnosti MELZER, jehož aktuální verze platná k datu podpisu Smlouvy je uvedena v příloze č. 4. této Smlouvy (dále jen „Ceník služeb“).
4. Všechny smluvní ceny této Smlouvy jsou uváděny bez DPH. Následně uplatňovaná sazba DPH bude odpovídat platné legislativě.
5. Zákazník je povinen zaplatit MELZER účelně vynaložené a s plněním Předmětu Smlouvy prokazatelně spojené cestovní náhrady a ubytovací náklady pracovníků MELZER ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.
6. MELZER má při realizaci Předmětu Smlouvy nárok na úhradu nákladů za ztrátu času stráveného jeho pracovníky v prostorách Zákazníka, pokud tyto náklady vzniknou z důvodů na straně Zákazníka, a to ve výši uvedené v Ceníku služeb; tyto náklady budou Zákazníkovi fakturovány průběžně tak, jak vzniknou.

VI.

Smluvní podmínky

1. Smluvní strany sjednaly závazná pravidla pro způsob vzájemné komunikace pomocí služby provozované MELZER pod označením HelpDesk, která jsou uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, včetně klasifikace požadavků.
2. Zákazník je povinen:
 - a. zajistit dálkový přístup ke všem částem technologického centra a zajistit vzdálený přístup do počítačové sítě, včetně poskytnutí příslušných hesel a oprávnění s možností využít zabezpečení přes Microsoft VPN, Open VPN, Shrew VPN nebo Putty. Minimální rychlost připojení bude 1,5 / 1,5 Mbit/s na jednu relaci vzdálené plochy.
 - b. zajistit na požádání vstup osobě pověřené MELZER k provedení konkrétních úkonů do dotčených objektů Zákazníka, které v souhrnu tvoří místo plnění,
 - c. zajistit přítomnost kontaktní osoby/osob pro potvrzování dokladů a pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil) s tím, že kontaktní údaje jsou uvedeny v **příloze č. 1** této smlouvy,
 - d. poskytnout řádnou součinnost MELZER při plnění předmětu této smlouvy, jejíž důvod, předmět a rozsah musí být stanoven přiměřeně k řešenému požadavku,
 - e. předat MELZER všechny potřebné podklady a informace a zabezpečit mu ze své strany všechny potřebné podmínky a součinnost tak, aby byl MELZER schopen poskytovat služby uvedené v čl. III. této Smlouvy,
 - f. uhradit MELZER veškeré náklady spojené s konkrétním poskytnutím požadované služby, pokud byla závada způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Zákazníka,
 - g. pokud není ustanoveno jinak (např. smlouvou o servisu hardware), je výhradní povinností Zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat Informačního systému QI. Zákazník odpovídá za zálohovací

procesy v jeho společnosti a odpovídá za uchovávání dat na kvalitních médiích a na tak bezpečných úložištích, aby v případě potřeby obnovy dat ze zálohy bylo možné tato data obnovit do ostré databáze Informačního systému QI. V případě, že je z důvodu poškození hardware nebo software, za které odpovídá MELZER, nutno provést novou instalaci Informačního systému QI a obnovit zálohovaná data, je považováno za odstranění Závady obnovení dat z poslední platné čitelné zálohy.

3. MELZER je povinen:
 - a. zajistit pohotovost personální zdroje v kvalifikaci a rozsahu pro řádný výkon plnění této smlouvy,
 - b. zajistit organizační a technické vybavení pro řádný výkon činností podle této smlouvy,
 - c. provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí,
 - d. dodržovat předpisy na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci při výkonu plnění v sídle Zákazníka,
 - e. zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech získaných při plnění předmětu této smlouvy u Zákazníka.
4. MELZER nezodpovídá za škodu způsobenou neodborným zásahem ze strany Zákazníka.

VII. Záruky

1. MELZER zaručuje Zákazníkovi, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí na základě požadavků Zákazníka a řídit se pokyny Zákazníka. V případě nevhodných pokynů Zákazníka je MELZER povinen Zákazníka na nevhodnost těchto pokynů upozornit a je povinen se jimi řídit, pouze pokud na nich bude Zákazník trvat i přes toto upozornění a pokud nebudou v rozporu s platnou legislativou.
2. MELZER se zavazuje provádět služby v kvalitě odpovídající účelu smlouvy, právním předpisům a závazným technickým normám.

VIII. Sankce a smluvní pokuty

1. Sankce a zajištění pro případ prodlení nebo porušení závazků jsou sjednány takto:
 1. v případě prodlení Zákazníka s úhradou dlužné částky se Zákazník zavazuje hradit úrok ve výši 0,05 % denně, tj. 18,25 % ročně z dlužné částky,
 2. v případě, že bude MELZER v prodlení s dodržením garantované reakční doby dle přílohy č. 1, sjednává se smluvní pokuta ve výši 5 % z měsíční ceny této Smlouvy dle čl. V za každou započatou hodinu prodlení a to až do výše PPS.
2. Nárok na smluvní pokutu nevylučuje právo oprávněné strany požadovat v plné výši náhradu škody, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

IX. Ochrana informací – doložka mlčenlivosti

1. Smluvní strany se zavazují, že zachovají povinnost mlčenlivosti o všech skutečnostech, s nimiž přijdou do styku při plnění této Smlouvy, zejména pak mlčenlivosti o charakteru a objemu dodávaného materiálu, služeb a jejich cenách a o obchodním tajemství druhé smluvní strany, kromě skutečností, které podléhají zveřejnění v registru smluv.
2. Každá strana se rovněž zavazuje, že její zaměstnanci nebudou zcizovat a zpřístupňovat informace o činnosti, systému řízení a kontroly druhé strany. Stejně tak zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, se kterými se seznámí při své činnosti v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
3. Každá strana je odpovědná i za neúmyslné zpřístupnění informací třetí straně nebo osobám, které nejsou zainteresovány na výkonu předmětu činnosti této Smlouvy.
4. Obě strany včetně zaměstnanců byly seznámeny s tím, že při výkonu předmětu plnění této Smlouvy mohou přijít do styku s osobními a citlivými údaji podléhající ochraně zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, nebo s obchodním tajemstvím a nesou plnou odpovědnost za případné porušení těchto zákonů a souvisejících právních předpisů.
5. Obě strany seznámí s tímto textem všechny své zaměstnance, kteří získají nebo mohou získat přístup k informacím druhé strany.
6. V případě, že dojde k úniku shora citovaných informací, může poškozená strana požadovat po druhé straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 20 000 Kč.

7. Obě strany se zavazují dodržovat povinnosti k ochraně informací založené touto Smlouvou po celou dobu trvání této Smlouvy a zároveň i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

X.

Závěrečná ujednání

1. Práva a závazky touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Tato Smlouva může být měněna jen písemnými dodatky, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran. Výjimkou je změna přílohy č. 3 a přílohy č. 5, které mohou být změněny bez písemného dodatku, v tomto případě musí být změna potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran na nové příloze. Takto potvrzená příloha nahradí k datu potvrzení předchozí přílohu a stane se k tomuto datu platnou přílohou této Smlouvy se všemi závazky a povinnostmi smluvních stran, které vyplývají z této Smlouvy a vážou se k této příloze.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží obě smluvní strany.
4. Smluvní strany se tímto zavazují, že si vzájemně poskytnou veškerou součinnost a vyvinou maximální možné úsilí potřebné k řádné realizaci plnění podle této Smlouvy.
5. Smluvní strany tímto prohlašují, že pokud v budoucnosti dojde při realizaci této Smlouvy ke sporům ohledně práv a povinností jejich účastníků, budou tyto přednostně řešit smírnou cestou.
6. Účastníci prohlašují, že tato Smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoliv tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této Smlouvy svým podpisem.
7. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – HelpDesk - Pravidla komunikace
 - Příloha č. 2a, Příloha č. 2b – Definice rozsahu poskytovaných služeb
 - Příloha č. 3 – Výpočet poplatků za poskytování služeb
 - Příloha č. 4 – Ceník zvýhodněných služeb
 - Příloha č. 5 – Seznam udržovaných zakázkových úprav
8. Smluvní strany berou na vědomí, že jsou povinny označit údaje ve smlouvě, které jsou chráněny zvláštními zákony (obchodní, bankovní tajemství, osobní údaje, ...) a nemohou být poskytnuty, a to šedou barvou zvýraznění textu. Smluvní strana, která smlouvu zveřejní, za zveřejnění neoznačených údajů podle předešlé věty nenese žádnou odpovědnost.
9. Smluvní strany jsou oprávněny zveřejnit veškerý obsah této smlouvy, budou-li o to požádány dle zákona č. 106 / 99 Sb.
10. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva bude zveřejněna v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
11. Zákazník prohlašuje, že se seznámil s obsahem příloh této smlouvy a že s nimi souhlasí a akceptuje je bez výhrad.

V dne

V dne

Ing. Jaroslav Bureš, MBA, statutární ředitel
Oprávněný zástupce Zákazníka
Otisk razítka Zákazníka

Ing. Jiří Doležel, ředitel společnosti
Oprávněný zástupce MELZER
Otisk razítka MELZER