SErvisní smlouva č. 0400\_18302001\_F1PWK

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli/y TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo, IČ: 004 83 389, se sídlem Terezín, ul. Prokopa Holého 183, PSČ 411 55, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem oddíl Dr, vložka 73, adresa elektronické pošty: [tetronik@tetronik.cz](mailto:tetronik@tetronik.cz), bankovní spojení a číslo účtu: xxxxxxxxxxx.

|  |  |
| --- | --- |
| zastoupené: | Jiřím Rousem, předsedou družstva |

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

|  |  |
| --- | --- |
| obchodní firma/název/jméno a příjmení: | Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s. |
| sídlo: | Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Karlín |
| identifikační číslo: | 49241494 |
| DIČ: | CZ49241494 |
| adresa elektronické pošty, telefon: | xxxxxxxxxxxx |
| zapsaná/ý: | u Městského soudu v Praze, spis. zn. B 2130 |
| zastoupen/a: | Ing. Nekula Zdeněk, předseda představenstva |

(dále jen „**objednatel**“)

tuto **SERVISNÍ SMLOUVU** dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

**čl. A. Servisní služby - software**

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti této smlouvy servisní služby související s počítačovým programem nazvaným „PowerKey“ (dále jen „**software**“) s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících se software jsou blíže vymezeny v čl. A „Servisní služby – software“ této smlouvy a v obchodních podmínkách poskytovatele (dále jen „**servisní** **služby související se software**“ a „**obchodní podmínky**“), přičemž objednatel se touto smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících se software odměnu stanovenou v čl. A „Servisní služby – software“ této smlouvy a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb. Obsah jednotlivých servisních služeb souvisejících se software a další práva a povinnosti smluvních stran jsou blíže specifikovány v tomto článku a v obchodních podmínkách.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Objednateli budou poskytovány servisní služby související se software (ano/ne) | Specifikace software, pro který jsou servisní služby poskytovány | Varianta servisních služeb (software) | Výše roční paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH |
| ANO | PowerKey | BASIC | 18.500,- |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Počet požadavků zahrnutých v paušální odměně (za rok) | Odměna za každý další požadavek v Kč bez DPH | Výše hodinové odměny poskytovatele za práci konzultanta v místě instalace a výše cestovného v Kč bez DPH |
| 6 | 600,- | 1.000,-/1 h  10,-/1 km |

Servisní služby související se software jsou určeny pro:

- zodpovídání otázek objednatele týkající se rutinní práce s programovým vybavením,

- pomoc objednateli týkající se metodiky práce s programovým vybavením a zpracování docházky obecně,

- pomoc objednateli při změnách konfigurace programového vybavení,

- provádění základních změn konfigurace programového vybavení prostřednictvím prostředků vzdáleného přístupu,

- řešení problémů s funkčností programového vybavení.

Servisní služby související se software **nejsou** určeny pro implementaci programového vybavení, školení pracovníků objednatele, tvorbu analýz ani programátorské práce.

Servisní služby související se software jsou poskytovány na základě tzv. požadavků. Za požadavek se považuje každá jednotlivá žádost o servisní službu, a to za podmínky, že celkový odhadovaný čas práce při řešení nepřekračuje jednu hodinu a zároveň je delší jak 5 minut. Zadání překračující časový limit práce je nutné rozdělit na více samostatných požadavků nebo řešit samostatnou objednávkou práce. Počet kontaktů mezi objednatelem a poskytovatelem potřebných k vyřešení každého samostatného požadavku není omezen.

Z požadavků jsou vyjmuty tyto případy:

- požadavky, u nichž doba řešení nepřesáhla 5 minut,

- druhý a všechny další požadavky předané poskytovateli v jeden den, pokud celková doba řešení všech požadavků objednatele za tento den nepřekročí 1 hodinu,

- požadavky předané poskytovateli z důvodu nevyhovujícího řešení požadavků dříve uzavřených,

- požadavky předané poskytovateli z důvodu prokazatelně chybné funkčnosti programového vybavení, přičemž za chybnou funkčnost nelze v žádném případě považovat chybné nastavení parametrů programového vybavení.

**čl. B. Servisní služby - hardware**

Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli po dobu účinnosti této smlouvy servisní služby související s hardware, s tím, že podmínky poskytování servisních služeb souvisejících s hardware jsou blíže vymezeny v čl. B. „Servisní služby – hardware“ této smlouvy a v obchodních podmínkách (dále jen „**servisní služby související s hardware**“), přičemž objednatel se touto smlouvou zavazuje platit poskytovateli za poskytování servisních služeb souvisejících s hardware odměnu stanovenou v souladu s čl. B. „Servisní služby – hardware“ této smlouvy a nahrazovat poskytovateli náklady související s poskytováním těchto servisních služeb. Obsah servisních služeb souvisejících s hardware a další práva a povinnosti smluvních stran jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Objednateli budou poskytovány servisní služby související s hardware (ano/ne) | Specifikace hardware, pro který jsou servisní služby poskytovány | Varianta servisních služeb (hardware) | Záruka pro hardware (ano/ne) a doba záruční doby (od okamžiku jeho zprovoznění) | Výše roční paušální odměny poskytovatele v Kč bez DPH |
| ANO | Docházkový systém FLEXIS | SL\_HW4 | NE po záruční době dle jednotlivých etap /  24 měsíců | 19.200,- |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Výše hodinové odměny poskytovatele za práci technika a výše cestovného v Kč bez DPH | Cena za pronájem náhradní jednotky za měsíc pronájmu v Kč bez DPH | Výše poskytnutého zvýhodnění výměny za nový HW komponent (stanoveno z ceny v Kč bez DPH/1ks) | Reakční doba poskytovatele od doručení zprávy o problému v pracovní dny | Reakční doba pro výjezd technika od doručení zprávy o problému v pracovní dny |
| 400,-/1 h  8,-/1 km | 500,- Kč + expedice | -10% | do 12 hod | do 72 hod |

Garance uvedených reakčních časů týkajících se servisních služeb souvisejících s hardware je podmíněno zajištěním v den/dny servisního zásahu zpřístupnění celého systému po celých 24 hodin denně.

**čl. C. Roční revize**

Objednatel **má** zájem o provádění pravidelné roční kontroly hardware poskytovatelem za cenu **5.000,- Kč bez DPH + cestovné**. Práva a povinnosti smluvních stran související s roční revizí jsou blíže specifikovány v obchodních podmínkách.

**čl. D. Další ujednání**

Práva a povinnosti stran této smlouvy se dále řídí čl. D. „Další ujednání“ této smlouvy a obchodními podmínkami, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

|  |
| --- |
| Splatnost faktur je 30 dnů a budou zasílány na e-mailovou adresu: faktury@pgrlf.cz |

Ke všem částkám uvedeným v této smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.

**čl. E. Komunikace stran**

Komunikace smluvních stran při využívání **servisních služeb k software** může probíhat výhradně prostřednictvím pověřených osob, případně prostřednictvím osob zastupujících pověřenou osobu. Pověřenou osobou poskytovatele podle tohoto článku je aktuálně přítomný SW konzultant, adresa webového formuláře pro nahlášení servisního požadavku na internetové adrese: [**https://www.tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou**](https://www.tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou), telefonní číslo pevné linky **xxxxxxxx**. Pověřenou osobou objednatele podle tohoto článku je xxxxxx, adresa elektronické pošty xxxxxx, telefonní číslo xxxxxxxx.

Pracovníci objednatele pro zpětný kontakt z telefonické podpory a podpory prostřednictvím elektronické pošty:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Přístupové informace k software:

Pro vzdálenou správu bude využito funkcionality vzdálené správy pomocí aplikace TeamViewer, který je přímo implementován do software PowerKey. Každé vzdálené připojení bude objednatelem autorizováno.

Komunikace smluvních stran při využívání **servisních služeb k hardware** může probíhat nejprve hlášením servisního požadavku prostřednictvím webového formuláře na internetové adrese: [**https://www.tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou**](https://www.tetronik.cz/servisni-zasah-se-smlouvou) a následně výhradně prostřednictvím pověřených osob, případně prostřednictvím osob zastupujících pověřenou osobu. Pověřenou osobou poskytovatele podle tohoto článku je aktuálně přítomný HW technik, telefonní číslo pevné linky **xxxxxx**. Pověřenou osobou objednatele podle tohoto článku je xxxxxx, adresa elektronické pošty xxxxxxxx, telefonní číslo xxxxxxx.

Pracovníci objednatele pro zpětný kontakt z hardwarové podpory:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení pracovníka | Telefonní spojení | Adresa elektronické pošty |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Ustanovení ohledně pověřených osob a dalších kontaktních údajů je možné měnit jednostranným oznámením doručeným druhé smluvní straně.

**čl. F. Porušení povinností poskytovatelem**

V případě, že poskytovatel poruší kteroukoliv z povinností stanovenou v článku A. a B. této smlouvy a tato skutečnost není také důsledkem porušení povinností objednatele dle obchodních podmínek, náleží objednateli 10% sleva z měsíční odměny stanovené v této smlouvě za každé takové porušení, a to maximálně až do výše 50% z měsíční odměny. Na porušení právní povinnosti podle předchozí však musí být poskytovatel objednatelem písemně upozorněn nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy se objednatel o porušení povinnosti dozvěděl, přičemž součástí takovéto výzvy objednatele musí být rovněž uplatnění práva na uvedenou slevu ze strany objednatele.

**čl. G. Závěrečná ustanovení**

Tato smlouva je sepsána ve dvou (2) stejnopisech. Každá smluvní strana obdrží jeden (1) stejnopis. Účastníci této smlouvy si její obsah přečetli, prohlašují, že jsou s ním srozuměni a na důkaz toho připojují své podpisy.

Objednatel tímto potvrzuje, že mu byly předány obchodní podmínky, které jsou nedílnou součástí této smlouvy.

Podpisy stran:

V Terezíně dne \_4.5.2018\_\_\_\_\_\_\_\_\_ V Praze dne \_\_10.5.2018\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Poskytovatel Objednatel

TETRONIK - výrobní družstvo Terezín, družstvo Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

Jiří Rous, předseda družstva Ing. Zdeněk Nekula, Předseda představenstva