Smlouva o poskytování služeb

Číslo Objednatele: O/0588

Číslo Poskytovatele: SRV/2010/010

# Smluvní strany

## Objednatel MERO ČR, a. s.

**zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,**

**oddíl B, vložka 2334**

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo | Kralupy nad Vltavou, Veltruská 748, PSČ 278 01 |
| IČ | 60193468 |
| DIČ | CZ60193468 |
| Bank. spojení | Komerční banka, a.s. |
| Číslo účtu | 17602-171/0100 |
| Zastoupený | Ing. Jaroslavem Pantůčkem, předsedou představenstva, a  JUDr. Ing. Mgr. Liborem Lukáškem, PhD., členem představenstva |
| Vyřizuje | Ing. Tomáš Klačer |
| Tel. | xxx |

(dále jen „***Objednatel***“)

**a**

## ALEF NULA,a.s.

**zapsaná v obchodním rejstříku vedeném rejstříkovým soudem v Praze,**

**oddíl B, vložka 2727**

|  |  |
| --- | --- |
| Sídlo | Praha 10, U Plynárny 1002/97, PSČ 10100 |
| IČ | 61858579 |
| DIČ | CZ61858579 |
| Bank. spojení | Komerční banka, a.s. |
| Číslo účtu | 51-3717150237/0100 |
| Zastoupený | Ing. Milanem Zinkem – předsedou představenstva |
| Vyřizuje | Michal Zedníček |
| Tel. | xxx |

(dále jen „***Poskytovatel***“)

(společně dále jen „***smluvní strany***“ nebo každá samostatně jen „***smluvní strana***“)

uzavírají tuto

**Smlouvu o poskytování služeb (dále jen „smlouva“):**

# Úvodní ustanovení

Za podmínek v této smlouvě uvedených se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby v rozsahu a četnosti dle článku 3. této smlouvy. Objednatel se zavazuje k úhradě ceny za řádně poskytnuté služby dle článku 4. této smlouvy a k a poskytování součinnosti dle článku 5. této smlouvy.

# Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy jsou:

1. servisní služby SLA (Service Level Agreement) v rozsahu dle přílohy A této smlouvy (dále jen „***Servisní služby SLA***“), a
2. služby technické podpory v rozsahu dle přílohy B této smlouvy (dále jen „***Služby technické podpory***“).

(dále souhrnně jen „***Servisní služby***“)

# Cena a platební podmínky

1. **Servisní služby SLA**

Paušální cena za období jednoho roku poskytování Servisní služby SLA je stanovena dohodou smluvních stran a činí xxx,- Kč bez DPH.

1. **Služby technické podpory**

Paušální cena za období jednoho roku poskytování Služby technické podpory je stanovena dohodou smluvních stran a činí xxx,- Kč bez DPH.

V rámci paušální ceny za Služby technické podpory má Objednatel nárok za každé čtvrtletí (3 kalendářní měsíce) na 12 hodin Služeb technické podpory zdarma.

1. Cena za poskytnuté Služby technické podpory nad rozsah zahrnutý v paušální ceně uvedené v článku 4.2. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:

|  |  |
| --- | --- |
|  | Kč bez DPH |
| Hodinová sazba Služby technické podpory nad rozsah zahrnutý v paušální ceně uvedené v článku 4.2. této smlouvy | xxx Kč bez DPH |
| Hodinová sazba Služby technické podpory poskytovaná v pracovní dny mimo pracovní dobu (tj. od 17:00 hodin do 9:00 hodin), ve dnech pracovního klidu a svátcích | xxx Kč bez DPH |
| Sazba za 1 km doby strávené na cestě  (Doba strávená na cestě bude účtována vždy pouze pro dopravu z místa sídla Poskytovatele do místa poskytnutí Služby technické podpory) | x Kč bez DPH |

Služby technické podpory poskytnuté nad rozsah zahrnutý v paušální ceně uvedené v článku 4.2. této smlouvy je Poskytovatel oprávněn Objednateli fakturovat na základě výkonového listu odsouhlaseného oprávněnou osobou Objednatele.

1. Celková paušální cena za poskytování Servisních služeb dle článku 3. této smlouvy činí celkem xxx Kč,- Kč bez DPH za období 1 roku (dále jen „***Servisní období***“).
2. Paušální cena za poskytování Servisních služeb dle článku 4.1. a 4.2. této smlouvy včetně částky odpovídající DPH v zákonné výši je splatná předem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem první den příslušného Servisního období. Datum uskutečněného zdanitelného plnění je první den příslušného Servisního období.
3. Paušální cena Servisních služeb dle článku 4.1. a 4.2. této smlouvy zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním Servisních služeb, včetně jeho režijních nákladů. Paušální cena Servisních služeb zahrnuje zejména náklady na veškeré nutné a nezbytné činnosti a dodávky, poplatky a náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytnutí Servisních služeb, též ostatní náklady Poskytovatele, náklady na dopravu do místa poskytnutí, náhrady za vynaložený čas strávený na cestách, náklady na ubytování, přesčasy s výhradou přesčasu speciálně objednaného Objednatelem, pojištění, clo, licence, náklady na pojištění do místa poskytnutí.
4. Ceny v této smlouvě uvedené jsou bez DPH odváděné v České republice. DPH bude účtována při fakturaci v zákonné výši.
5. Daňový doklad musí mít náležitosti daňového dokladu dle obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v případě fakturace služeb dle článku 4.3. této smlouvy bude její přílohou výkonový list písemně odsouhlasený odpovědnou osobou Objednatele.
6. Doba splatnosti daňového dokladu je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
7. Nebude-li daňový doklad mít předepsané náležitosti včetně příloh dle tohoto článku 4. smlouvy, nebo bude-li Poskytovatelem vystaven na částku v nesprávné výši, bude Objednatelem Poskytovateli vrácena do 10 kalendářních dnů po jejím obdržení jako doklad nesplňující předepsané náležitosti k doplnění či opravě. V tomto případě nemá Poskytovatel nárok na zaplacení fakturované částky, úrok z prodlení ani jakoukoliv jinou sankci. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu až ode dne doručení jím opravené nebo doplněné faktury-daňového dokladu zpět Objednateli.
8. Nebude-li dohodnuto jinak, veškeré ceny budou sjednány a veškeré platby budou realizovány v korunách českých. Veškeré platby budou prováděny bezhotovostně na účet Poskytovatele uvedený v této smlouvě. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu jakoukoli změnu svého bankovního účtu, na který mají být prováděny platby podle této smlouvy.
9. Pro účely této smlouvy platí, že peněžité závazky Objednatele, které mu vyplývají z této smlouvy, jsou splněny odepsáním příslušné částky z  bankovního účtu Objednatele.

# Práva a povinnosti smluvních stran

## Povinnosti Objednatele

Nad rámec povinností Objednatele, které jsou uvedeny v příslušné příloze k této smlouvě je Objednatel povinen:

* 1. poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Servisních služeb;
  2. poskytnout Poskytovateli Vzdálený přístup na veškerá Servisovaná zařízení definovaná v článku 8 Přílohy A této smlouvy, a to v nepřetržitém režimu;
  3. poskytovat Poskytovateli veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro poskytování Servisních služeb Poskytovatele a/nebo, které jsou Objednateli známy a/nebo o které Poskytovatel požádá;
  4. dle pokynů Poskytovatele provést opatření, která pomohou urychlit poskytnutí Servisních služeb dle této smlouvy;
  5. umožnit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel Poskytovatele do místa poskytnutí Servisních služeb;
  6. informovat Poskytovatele o možných příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu.

## Povinnosti Poskytovatele

* + 1. Nad rámec povinností Poskytovatele, které jsou uvedeny v příslušné příloze k této smlouvě, je Poskytovatel povinen:

1. poskytovat Objednateli Servisní služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto Servisních služeb dle příslušné přílohy této smlouvy;
2. zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování Servisních služeb;
3. jakoukoli změnu svých kontaktních údajů pro účely poskytování Servisních služeb je Poskytovatel povinen písemně oznámit Objednateli nejméně 5 pracovních dní předem;
4. přesně dbát veškerých příslušných technických norem a uznaných technických pravidel a obecně závazných právních předpisů v platném znění;
5. obsadit své pracovníky pro všechny odborné oblasti v dostatečném počtu a kvalifikaci, aby byla dosažena požadovaná profesionalita a odbornost a byly dodrženy sjednané termíny dle pro poskytování Servisních služeb dle této smlouvy.
   * 1. Poskytovatel není v prodlení s poskytnutím Servisních služeb dle této smlouvy po dobu, kdy je Objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti dle článku 5.1. písm. a) až e) této smlouvy.
     2. Poskytovatel neručí za plnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí okolnosti vylučující odpovědnost podle ustanovení § 374 obchodního zákoníku, zejména pak takové nepředvídatelné události (živelní pohroma, průmyslová katastrofa apod.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění této smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit.
     3. Poskytovatel nenese odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při poskytování Servisních služeb dle této smlouvy vlivem jiných technologií Objednatele než Servisovaných zařízení nebo neaktuálním stavem zálohovaných dat Servisovaných zařízení.

# Ochrana důvěrných informací

## Každá smluvní strana je povinna zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které (a) se týkají předmětu této smlouvy (b) přímo nebo nepřímo získala od druhé smluvní strany v souvislosti s uzavřením a plněním této smlouvy a /nebo (c) jsou obsaženy v této smlouvě a/nebo (d) jí v souvislosti se smlouvou sdělí druhá smluvní strana a/nebo (e) se týkají smluvní strany, jejích obchodních partnerů nebo informace, které tvoří obchodní tajemství nebo mohou mít povahu obchodního tajemství smluvní strany nebo jakékoliv jiné důvěrné informace, které jsou jí známy („*Důvěrné informace*“) a Důvěrné informace nezneužije. Důvěrné informace jsou pokládány za důvěrné ve smyslu § 271 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a současně za obchodní tajemství ve smyslu § 17 téhož zákona. Zveřejnění informací, které (a) jsou nebo se stanou veřejně známými nebo veřejně přístupnými z jiného důvodu, než je porušení této smlouvy nebo které (b) je smluvní strana povinna zveřejnit nebo zpřístupnit oprávněné osobě podle platných právních předpisů není považováno za porušení závazku stanoveného v tomto článku (přičemž takto zveřejněné nebo zpřístupněné informace jsou i nadále Důvěrné informace a závazek smluvní strany ohledně zacházení s nimi jako s Důvěrnými informacemi podle této smlouvy tím nebudou dotčeny). Každá smluvní strana je povinna smluvně zavázat své zaměstnance a osoby, kterým v souvislosti s plněním této smlouvy svěří jednotlivé úkoly, aby uchovávali Důvěrné informace v tajnosti alespoň ve stejném rozsahu, v jakém je daná smluvní strana uchovává v tajnosti. Poskytovatel se dále zavazuje, že bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nezveřejní ani nepoužije ve svůj prospěch či prospěch třetí osoby jakoukoliv Důvěrnou informaci. Ustanovení tohoto odstavce platí i po ukončení nebo zániku této smlouvy, a to po dobu deseti let.

## Ustanovením článku 6.1. této smlouvy není dotčeno právo smluvních stran domáhat se plnění povinností dle této smlouvy soudní cestou.

# Sankce za nedodržení smluvních závazků

## V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury-daňového dokladu v dohodnuté lhůtě splatnosti je oprávněn Poskytovatel požadovat na Objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

Úrok z prodlení při prodlení Objednatele s úhradou faktury-daňového dokladu vyúčtuje Poskytovatel Objednateli samostatnou fakturou-daňovým dokladem.

## V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Servisní služby dle této smlouvy ve lhůtě sjednané v této  smlouvě, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Ustanovením tohoto článku není dotčeno právo Objednatele požadovat na Poskytovateli náhradu škody, která mu tím vznikne, a to v plném rozsahu.

# Platnost smlouvy a doba trvání

## Tato smlouva se uzavírá se na dobu neurčitou.

## Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran nebo výpovědí.

## Každá smluvní strana je oprávněna tuto smlouvu vypovědět i bez udání důvodu v šestiměsíční výpovědní lhůtě. Výpovědní lhůta začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně.

## V průběhu trvání výpovědní lhůty je Poskytovatel povinen zajišťovat poskytování Servisních služeb dle této smlouvy v plném rozsahu. Ke dni skončení této smlouvy je Poskytovatel povinen provést vyúčtování dosud nevyúčtovaných Servisních služeb a Objednatel je povinen tyto služby uhradit v souladu s článkem 4. této smlouvy. Dále je poskytovatel povinen provést vyúčtování dosud nevyčerpaných Servisních služeb, vystavení příslušného daňového dokladu – dobropisu a jeho doručení Objednateli. Poskytovatel je povinen provést úhradu na základě tohoto daňového dokladu v souladu s článkem 4.5 Toto ustanovení zůstává v platnosti i po skončení této smlouvy.

## Výpověď této smlouvy musí být provedena písemnou formou doporučeným dopisem adresovaným do sídla druhé smluvní strany nebo dopisem osobně doručeným do sídla druhé smluvní strany. Výpověď vstupuje v platnost dnem doručení druhé smluvní straně.

# Pojištění

## Není-li v této smlouvě sjednáno jinak, Poskytovatel prohlašuje, že má ke dni podpisu této smlouvy platně uzavřeno příslušné pojištění pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě vzniklou v souvislosti s poskytováním Servisních služeb dle této smlouvy a činností s tím souvisejících, a to s pojistným plněním ve výši 20 000 000 Kč. Kopii pojistné smlouvy Poskytovatel předal Objednateli při podpisu této smlouvy, pokud již tato nebyla předána Objednateli spolu s nabídkou Poskytovatele v rámci prokázání kvalifikace v zadávacím řízení. Poskytovatel se dále zavazuje, že Objednateli prokáže plnění povinností uvedených v předchozím článku 9.1. kdykoliv po předchozí výzvě Objednatele.

Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude na své náklady pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě vzniklou v souvislosti s poskytováním Servisních služeb dle této smlouvy a činností s tím souvisejících, a to s pojistným plněním ve výši min. 10 000 000,- Kč.

## Nezajistí-li Poskytovatel nepřetržité trvání pojištění v tomto rozsahu dle článku 9.1. této smlouvy po celou dobu trvání této smlouvy, je Objednatel oprávněn uzavřít a udržovat takové pojištění sám. Náklady vzniklé v souvislosti s takovým pojištěním je Objednatel oprávněn započíst na cenu Servisních služeb sjednanou v této smlouvě.

# Závěrečná ustanovení

## Práva a povinnosti obou stran v této smlouvě výslovně neupravená se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ostatními obecně závaznými právními předpisy českého právního řádu. Toto ustanovení trvá i po ukončení nebo zániku této smlouvy.

## V případě, že některé ustanovení této smlouvy je nebo se stane neúčinným, nevymahatelným či neplatným, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy účinná, vymahatelná a platná. Smluvní strany se zavazují, že namísto takového neúčinného, nevymahatelného či neplatného ustanovení platí přiměřeně úprava, která se bude tomuto ustanovení z hlediska věcného obsahu, účelu a hospodářského výsledku nejvíce přibližovat tomu, co obě strany zamýšlely nebo co by byly podle smyslu a účelu zamýšlet chtěly.

## Smluvní strany se zavazují vynaložit nejvyšší úsilí, aby veškeré spory ze smlouvy byly vyřešeny smírně. Pokud se smluvní strany nedohodnou na smírném řešení sporu ve lhůtě třiceti (30) pracovních dnů od dne doručení písemné žádosti k jednání jedné smluvní strany druhé smluvní straně, budou veškeré spory vyplývající ze smlouvy anebo s ní související rozhodovány v rozhodčím řízení Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky (dále jen „*Soud*“). Rozhodčí řízení bude vedeno podle zákona č. 216/1994 Sb., v platném znění, a v souladu s Řádem a Pravidly rozhodčího řízení Soudu (dále jen „*Pravidla*“). Rozhodčí tribunál bude složen ze tří rozhodců. Každá ze smluvních stran jmenuje jednoho rozhodce, předseda rozhodčího senátu bude jmenován po dohodě rozhodců jmenovaných smluvními stranami. Pokud smluvní strana nejmenuje svého rozhodce do 30 dnů ode dne doručení žádosti druhé smluvní strany nebo pokud jmenovaní rozhodci nejmenují předsedu rozhodčího senátu do 30 dnů od svého jmenování smluvními stranami, bude příslušný rozhodce/rozhodci jmenován Soudem v souladu s Pravidly. Místem konání rozhodčího řízení je Praha a řízení bude probíhat v českém jazyce. Rozhodčí nález doručený rozhodčím senátem je konečný a pro smluvní strany závazný.

## Poskytovatel není oprávněn postoupit svá práva a povinnosti, jež mu vyplývají z této smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

## Pokud dojde k zániku subjektu smluvní strany této smlouvy, přecházejí všechna práva a povinnosti, které z této smlouvy vyplývají, na jejího právního nástupce.

## Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

## příloha A - Servisní služby SLA

## příloha B - Služby technické podpory

## Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.

## Tato smlouva může být měněna pouze na základě dohody smluvních stran ve formě písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran na téže listině.

## Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, že odpovídá jejich pravé, svobodné a vážné vůli na důkaz čehož níže připojují své podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Za Poskytovatele**  V Praze dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ | **Za Objednatele**  V Kralupech nad Vltavou dne \_\_.\_\_.\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................  **ALEF NULA, a.s.**  Ing. Milan Zinek  předseda představenstva | .............................................  **MERO ČR, a. s.**  Ing. Jaroslav Pantůček  předseda představenstva |
|  |  |
|  | .............................................  **MERO ČR, a. s.**  JUDr. Ing. Mgr. Libor Lukášek, PhD.  člen představenstva |