

Smlouva o poskytování servisních prací

číslo: 2018/OVS/0012/DINO

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., v platném znění (Občanského zákoníku)

Článek I. Smluvní strany

Firma: Městská část Praha 9

Sídlo: Sokolovská 14/324, 180 49 Praha 9

IČO: 00063894

DIČ: CZ00063894

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená: Ing. Leoš Toman, tajemník ÚMČ Praha 9

(dále jen „objednatel“)

a

Firma: Kadlec - elektronika, s.r.o.

Sídlo: Hviezdoslavova 55e, 627 00 Brno

Zapsána do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně dne 17. 2. 1998. oddíl C, vložka 29863

IČO: 25518402

DIČ: CZ25518402

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená: Ing. Vlastimilem Kadlecem, jednatelem společnosti

(dále jen „dodavatel“)

Článek II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je realizace záručního a pozáručního servisu na výrobky firmy Kadlec elektronika s.r.o. (dále jen „zařízení“) dodané dodavatelem a instalované u objednatele na adrese Sokolovská 14/324, 180 49 Praha 9

Článek III.

Záruční servis

1. Na zařízení dodávané firmou Kadlec elektronika s.r.o. se vztahuje záruční lhůta 24 měsíců, počínaje dnem jejich uvedení do provozu. Výjimkou jsou části zařízení podléhající opotřebení běžným provozem - zářivkové osvětlení, doteková skla, tiskové a ořezávací mechanismy tiskáren, na které je stanovena záruka 6 měsíců.
2. Reakční doby na požadavek zasláný v době od 7:00 do 16:00:

Analýza a evidence požadavku, zpětný dotaz do provozu, kontakt s uživatelem a návrh řešení problému	do 4 pracovních hodin
Řešení problému vzdáleným připojením	do 8 pracovních hodin
Řešení problému dojezdem technika	24 hod - 48 hod (dle povahy závady)

3. Způsob nahlášení závady je uveden v článku V.
4. V rámci záruční opravy zjistí dodavatel příčinu závady, a pokud se na ni vztahuje záruka, provede její bezplatné odstranění.
5. Dodavatel neručí za vady na zařízení vzniklé nesprávným nebo neodborným užíváním nebo zásahem objednatele v rozporu s uživatelským manuálem. O takto způsobené vadě pořídí dodavatel protokol, který obě strany podepíší. Tyto vady odstraní dodavatel dle rozsahu závady v přiměřené lhůtě na náklady objednatele.

Článek IV. Pozáruční servis

1. Dodavatel bude vykonávat pozáruční servis na zařízení provozovaném objednatelem na základě písemných požadavků pověřeného zástupce objednatele.
2. Reakční doby na požadavek zasláný v době od 7:00 do 16:00

Analýza a evidence požadavku, zpětný dotaz do provozu, kontakt s uživatelem a návrh řešení problému	do 4 pracovních hodin
Řešení problému vzdáleným připojením	do 8 pracovních hodin
Řešení problému dojezdem technika	24 hod – 5prac. dnů případně dle dohody s uživatelem

3. Způsob nahlášení závady je uveden v článku V.
4. Pověřený zástupce objednatele si u dodavatele může vyžádat předběžný odhad nákladů za provedení pozáručního servisu.
5. Ceník pozáručního servisu je uveden v Příloze č.1 této smlouvy

Článek V. Organizace servisních zásahů

1. Vstup do objektů objednatele, provádění oprav a servisní činnosti mohou oprávnění pracovníci dodavatele pouze v doprovodu odpovědných pracovníků objednatele.
2. Pracovníci dodavatele jsou povinni dbát pokynů doprovodných pracovníků objednatele, především z hlediska bezpečnostních opatření.
3. Dodavatel se zavazuje, že veškeré činnosti dle čl. II. této smlouvy bude provádět v souladu s právními i technickými předpisy a normami, které se na tuto činnost vztahují.
4. Dodavatel odpovídá objednateli za škody, které při plnění dle této smlouvy svou činností způsobí.
5. Ohlášení poruchy bude odpovědný pracovník objednatele provádět na Help Desk dodavatele e-mailem, případně faxem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, číslo nákladového střediska, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. V případě, že ohlášení poruchy nelze realizovat písemně, provede se ohlášení telefonicky a bude dodatečně potvrzeno písemnou formou.
6. Odpovědní pracovníci objednatele:

Jméno: Jiří Felix
e-mail: service@kadlecelektro.cz
telefon:
mobil:

7. Kontaktní údaje Help Desku pro hlášení závad:

e-mail: servis@kadlecelektro.cz
fax: 547 425 810
telefon: 547 425 823, 547 425 811
mobil: 724 047 935

8. Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době Help Desku objednatele, tj. pondělí až pátek 7:00 – 16:00 hod, nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem objednatele jinak. Po individuální dohodě lze i v nočních hodinách a o víkendu, za smluvní sazby uvedené v příloze č. 1
9. Pokud dodavatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídicímu software vyvolávacího systému, objednatel se zavazuje tento přístup zřídit minimálně na dobu nezbytně nutnou. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně objednatele se nezapočítává do doby realizace opravy.
10. Vzdálená připojení se řeší pomocí programů TeamViewer (dodavatel je držitelem licence k používání u svých zákazníků), VNC, nebo RDP (vzdálená plocha). Volba vhodného programu pro vzdálené připojení se volí, dle požadavku objednatele v souladu s jeho bezpečnostní politikou.

Článek VI. **Různé**

1. Dodavatel bude na požádání objednatele vydávat písemná vyjádření k technickému stavu zařízení v případech, kdy se nevyplatí jejich další provoz.
2. Dodavatel bude na požádání objednatele zajišťovat ekologickou likvidaci vyřazených jím servisovaných zařízení.
3. Dodavatel může po dohodě s objednatelem odkupovat vyřazená, jím servisovaná zařízení, k dalšímu využití. Cena bude stanovována individuálně dle technického stavu přístroje po dohodě dodavatele s objednatelem.
4. Po dobu řešení opravy komponentů, které nejsou vlastními výrobky dodavatele, může dodavatel objednateli poskytnout náhradní komponent, který nebude dokonale stejný, ale zabezpečí plnou provozuschopnost vyvolávacího systému.

Článek VII.
Cena servisních činností

1. Ceny servisních činností jsou uvedeny v Příloze č.1. K uvedeným cenám může být připočtena DPH v platné zákonné sazbě.
2. Ceny uvedené v této smlouvě jsou ceny smluvní. Mohou být změněny jen na základě dohody smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě
3. Do doby projednání případné změny ceníku budou ceny účtovány v původní výši. Strana navrhuující změnu obdrží od strany druhé vyjádření nejpozději do 15 ti pracovních dnů ode dne doručení návrhu.

Článek VIII.
Platební podmínky, fakturace a splatnost

1. Splatnost faktur se stanoví 21 dnů od data doručení originálu daňového dokladu objednateli, přičemž dnem zaplacení se rozumí den odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
2. Dodavatel vystaví za servisní zákrok fakturu dle této smlouvy. Přílohou faktury budou servisní listy podepsané odpovědným pracovníkem objednatele. Servisní a montážní listy budou minimálně obsahovat:
 - výčet spotřebovaného materiálu a náhradních dílů,
 - počet odpracovaných hodin,
 - počet ujetých kilometrů a dobu strávenou na cestě (pokud není stanoveno paušálem).Kopii pracovního listu obdrží odpovědný pracovník objednatele po ukončení servisního zásahu.
3. Faktura bude mít náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a zákona č. 513/91 Sb., ve znění p. p. a náležitosti daňového dokladu v souladu s § 12 zákona č. 588/92 Sb., ve znění p. p. Faktura musí též obsahovat evidenční číslo této smlouvy.

Faktura bude zasílána na adresu objednatele uvedenou v záhlaví smlouvy.

4. V případě, že daňový doklad bude obsahovat nesprávné, nebo neúplné údaje a náležitosti, je objednatel oprávněn daňový doklad dodavateli vrátit do data jeho splatnosti. V takovém případě je dodavatel povinen fakturu opravit, popřípadě vystavit fakturu novou. Splatnost nové, resp. opravené faktury se stanoví na 21 dní od data jejího doručení do podatelny objednatele.

Článek IX. **Smluvní pokuty**

1. Objednatel může uplatňovat vůči dodavateli následující smluvní pokuty:
Za prodlení s provedením záruční nebo pozáruční opravy v termínech uvedených v této smlouvě se sjednává smluvní pokuta ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
2. Dodavatel může uplatňovat vůči objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení s opožděnou úhradou daňového dokladu ve lhůtě dle čl. VIII. této smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že zaplacení smluvní pokuty se nedotýká povinnosti splnit ujednání této smlouvy.
4. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta se neuplatní v případě prodlení z důvodů, jež nastaly z důvodů okolností vylučujících odpovědnost.

Článek X. **Povinnost mlčenlivosti**

1. Obě smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech informacích, týkajících se druhé smluvní strany, se kterými přijdou v průběhu plnění této smlouvy do styku a které nejsou veřejně přístupné. Uvedené údaje jsou obchodním tajemstvím ve smyslu paragrafu 504 občanského zákoníku a smluvní strany se zavazují s nimi jako s důvěrnými nakládat. Povinnost mlčenlivosti se smluvní strany zavazují dodržet po dobu 3 let od ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek XI. **Zánik smlouvy**

1. Smluvní strany se dohodly, že smlouva zanikne z následujících důvodů:
 - a) Písemnou výpovědí objednatele nebo dodavatele bez uvedení důvodů s výpovědní lhůtou třech měsíců, která počne plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi dodavateli.
 - b) Odstoupením od smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran v případech podstatného či opakovaného porušení smluvních povinností druhou

smluvní stranou, pokud porušující strana nezjedná nápravu ani do 15 dnů ode dne doručení písemné výzvy ke zjednání nápravy.

2. Vypořádání závazků při zániku smlouvy:
 - a) Dodavatel realizuje a objednatel zaplatí servisní zásahy řádně objednané k datu zániku této smlouvy.
 - b) Zánikem smlouvy budou upraveny povinnosti dodavatele vyplývající z článku III. Smlouvy
 - c) Smluvní strany do 50 dnů po zániku smlouvy provedou vzájemné finanční vyrovnání.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Za smluvní strany jsou oprávněni jednat:
 - a) Za objednatele:

Jiří Felix
(ve věcech technických)

Ing. Leoš Toman
(ve věcech cenových a smluvních)
 - b) Za dodavatele:

Radek Havel, vedoucí servisního oddělení
(ve věcech technických)

Ing. Vlastimil Kadlec, jednatel společnosti
(ve věcech cenových a smluvních)
2. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
3. Smluvní vztahy, které nejsou ve smlouvě upraveny, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti podpisem oprávněných zástupců obou smluvních stran.

Přílohy:

Příloha č. 1: Smluvní sazby

Příloha č. 2: Smluvní sazby volitelných služeb

Brno, dne 23.7.2018

Praha, dne 29.7.2018

PŘÍLOHA č. 1 : Smluvní sazby

I.

Ceník servisních sazeb

Hodinová sazba za podporu Hot Line	1 000,-Kč/hod.
Hodinová sazba servisního technika pro provedení oprav mechanické funkčnosti zařízení	600,-Kč/hod.
Hodinová sazba IT technika pro provedení úprav SW, konfigurace	1 000,-Kč/hod.
Hodinová sazba vývojového pracovníka	1 400,-Kč/hod.
Dopravní náklady	9,80Kč/km
Čas strávený na cestě a nezaviněným čekáním	200,-Kč/hod./osobu
Příplatek k základním sazbám za práci o víkendech a v nočních hodinách.....	+50%

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

II.

Podpisy smluvních stran

Brno, dne 23. 7. 2018

Praha, dne 29. 7. 2018

PŘÍLOHA č. 2 : Smluvní sazby volitelných služeb

I.

Přehled smluvních sazeb za volitelné služby

Měsíční paušální poplatek za poskytování služby Hot Line..... 500.-Kč

Hodinová sazba za podporu Hot Line nad rámec paušálního poplatku..... 1 000.-Kč/hod.

(v rámci paušálního poplatku je zahrnuto 30 minut Hot Line tel. podpory měsíčně. O případném vyčerpání a zpoplatnění služby nad tento rámec je zákazník vždy upozorněn předem)

Popis služby Hot Line:

Jedná se o telefonickou službu dodavatele s dostupností od 8:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech. Jejím hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře v případech, kdy není k vyřešení požadavku nutný výjezd servisního technika. Tím dochází k úspoře nákladů a rychlejšímu vyřešení problémů.

Měsíční paušální poplatek za poskytování zkrácené reakční doby..... 1 500.-Kč

(v rámci paušálního poplatku za zkrácené reakční doby jsou zahrnuty reakční doby dle článku III. a IV.)

Sazba za profylaktickou kontrolu – Sokolovská 14/324, 180 49 Praha 9:

Profylaktická kontrola VS..... 2 990.-Kč

Profylaktická kontrola bude prováděna 2x ročně

(V ceně profylaktické kontroly je zahrnuta návštěva servisního technika včetně dopravy a času. Cena zahrnuje vyčištění tiskáren, kontrolu a zálohu konfiguračních a databázových souborů, update software a případně FW jeli nutnost ke kompatibilitě, nikoliv zákaznické úpravy...)

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

II.

Podpisy smluvních stran

Brno, dne 23.7.2018

Praha, dne 29/7/2018