

Servisní smlouva

číslo dodavatele: SS/208/2018
uzavřená dle ustanovení Občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

1. Objednatel: OBLASTNÍ GALERIE LIBEREC, příspěvková organizace

Obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl Pr, vložka 526
se sídlem: Masarykova 723/14, Liberec 1, 460 01
Zastoupený: Mgr. Janem Randáčkem - ředitelem
IČO: 00083267
DIČ: CZ083267 (organizace není plátcem DPH)
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Č. účtu: [REDAKCE]
[REDAKCE]

Zástupci zhotovitele oprávnění k jednání v organizačně technických záležitostech smlouvy:

[REDAKCE]

2. Dodavatel: oaza-net spol. s r o.

Obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl C, vložka 2828
se sídlem: Dr. M. Horákové 81/117, Liberec 6, PSČ 460 06
Zastoupený: RNDr. P. Reindlem – jednatelem společnosti
IČO: 472 82 711
DIČ: CZ47282711
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Č. účtu: [REDAKCE]
[REDAKCE]

Zástupci dodavatele oprávnění k jednání v organizačně - technických záležitostech smlouvy:

[REDAKCE]

se dohodly na následujícím:

II. Předmět smlouvy

- 1 Tato smlouva upravuje obchodní vztahy v rámci spolupráce výše uvedených smluvních stran po dobu záručního a pozáručního servisu. Předmětem plnění smlouvy je stanovení servisních podmínek a pravidelné kontroly na těchto technologických celcích (v závorce jsou běžně používané zkratky) :
 - 1) Elektronický zabezpečovací systém (EVS)
 - 2) Komerový systém (CCTV)
 - 3) Elektrická požární signalizace (EPS)
 - 4) Evakuační rozhlas (ER)
 - 5) Telefonní ústředna (TÚ)

6) Strukturovaná kabeláž (LAN)

Místo plnění: Oblastní galerie v Liberci, příspěvková organizace, Masarykova 723/14, 460 01 Liberec
1

III. Vymezení pojmů a použité zkratky

Nejčastěji používané pojmy:

Incident	Je libovolná událost vztahující se k předmětu smlouvy, která vyvolá požadavek zákazníka na servisní zásah v požadované prioritě.
Hot-line	Trvalá telefonní služba dodavatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
Priorita	Je zákazníkem stanovená důležitost zásahu tj. rychlost odezvy dodavatele.
Odezva	Je nejdelší zákaznickem akceptovatelný čas, který uplyne mezi nahlášením incidentu zákazníkem a počátkem řešení problému dodavatelem.
Odstranění závady (OZ)	Znamená ukončení opravy s dosažením stejných funkčních parametrů opravovaného zařízení jako před nahlášením incidentu.
Systém.podporou	Se rozumí konzultace s certifikovanými odborníky dodavatele pro oblasti stanovenou v předmětu smlouvy odst. č.1.
Aktivní prvky	Zařízení dle předmětu smlouvy zajišťující datové přenosy (koncentrátory a přepínače) a elektronickou aktivitu systému.
Pasivní prvky	Mechanické části v datových rozvodech (zásuvky, skříně, přepojovací panely apod.)
Zodpovědná osoba	Jedná se o osoby, které jsou obeznámeny s rozsahem této servisní smlouvy a jsou schopny jednoznačně identifikovat a popsat rozsah závady, objednat danou službu, v případě dodavatele též trvale zajišťovat materiálové a logistické zázemí pro servis daný rozsahem této smlouvy.
Profylaktická prohlídka	Jedná se pravidelně se opakující údržbu zařízení, jejíž rozsah a způsob je dán buď příslušnou vyhláškou (normou) nebo je stanovena po dohodě se zákazníkem.

Nejčastěji používané zkratky:

EPS	Elektrická požární signalizace
EZS	Elektrická zabezpečovací signalizace
PC	Počítač včetně příslušenství (tiskárny, modemy, monitor apod.)
LAN	Strukturovaná kabeláž včetně aktivních prvků, routek pokud není uvedeno jinak
DT	Domácí telefony
TÚ	Telefonní ústředna včetně příslušenství (telefonní přístroje apod.)
CCTV	Kamerový systém (průmyslová televize)
STA/R popř.rozhlas	Televizní rozvod signálu a rozhlasu popř. evakuační rozhlas
EDS (ACS)	Identifikační a přístupové systémy včetně turniketů
JČ	Jednotný čas

IV. Povinnosti zákazníka

- 1 Hlášení *incidentů* ze strany objednatele je stanoveno prostřednictvím *hot-line* telefonu a zasláním vyplněného formuláře o hlášení poruch (**viz příloha č.3**) nebo e-mailem nebo vyplněním on-line formuláře na <http://www.oaza-net.cz/help> (pro prioritu 2, 3)

Hot-Line telefon:	485 252 252	(pro prioritu 1, 2, 3)
Hot-Line fax:	485 252 217	(pro prioritu 2, 3)
Hot-Line e-mail:	servis@oaza-net.cz	(pro prioritu 2, 3)

- 2 Součástí hlášení incidentu je co nejpresnější popsání problému a stanovení priority problémů.
- 2

Priority a odezvy, které stanovuje objednatel při objednání zásahu na bezpečnostních systémech :
EZS, EPS, ER a CCTV

Priorita	Definice úrovně	Odezva	Odstranění závady
1 - Kritická	Závažné ohrožení provozuschopnosti systému zákazníka.	do 8 hod. (od 7-17 hod) do 16 hod. (po 17 hod)	do 24 hod. (od 7-17 hod) do 48 hod. (po 17 hod)
2 – Běžná	Problémy, neovlivňující celkovou provozuschopnost.	do 48 hod.	do 60 hod.
3 - Kontrolní	Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu.	do 7 dnů	do 14 dnů

- Objednatel je povinen zajistit dodavateli v případě servisního zásahu přístup do všech prostor, kde je instalováno servisované zařízení, zajistit přítomnost pracovníka objednatele pro dozor a konzultace, zajistit dokumentaci skutečného stavu slaboproudých rozvodů a poskytnout veškeré informace potřebné k identifikaci závady zařízení.
- Zodpovědnou osobou za objednatele, která smí příslušná hlášení ohlašovat a nese za ně plnou zodpovědnost jsou osoby uvedené v čl. I. této smlouvy.
- V případě, že se jedná o zásah spadající mimo záruční opravu objednatel se zavazuje odebrat objednanou službu a zaplatit dodavateli cenu za provedenou práci uvedenou na daňovém dokladu vystaveném dodavatelem. Současně s převzetím služby zákazník převezme a potvrdí servisní nebo dodací list. Převzetím a potvrzením servisního nebo dodacího listu vyjadřuje zákazník souhlas s cenami, s rozsahem prací a způsobem odstranění nahlášené závady.
- V případě, že dodavatel zapůjčí objednateli náhradní zařízení, je povinen objednatel vadné zařízení nechat neprodleně opravit nebo v případě, že je nelze opravit zakoupit nové. V případě, že tak neučiní do 15 dnů od dne zapůjčení náhradního zařízení, začíná objednateli běžet zápůjčka ve výši 0,5% z pořizovací zařízení za den, pokud se nedohodne objednatel s dodavatelem jinak. Pokud není objednatel ochoten tento požadavek akceptovat, má dodavatel právo náhradní zařízení demontovat a nevztahují se na něj jakékoliv sankční podmínky vyplývající z této smlouvy.

V. Povinnosti dodavatele

- Dodavatel se zavazuje k systémové podpoře, instalacím a údržbě veškerého zařízení dodaného dodavatelem.
- Dodavatel zajistí *odstranění závady* v termínech a na zařízeních uvedených v **příloze č.2** této smlouvy, pokud je tento termín uveden, jinak v co možná nejkratší době.
- Zodpovědnými osobami za provádění servisu jsou za stranu dodavatele pracovníci dodavatele.
- Dodavatel se zavazuje ke spolupráci s objednatelem v případě vzniku nestandardních situací, které tato smlouva nezajišťuje a dále k bezplatným konzultacím s objednatelem při plánování upgradů a rozšiřování systému.
- V případě profylaktických prohlídek je dodavatel povinen oznámit nástup písemně a to min. dva pracovní dny předem objednateli.

VI. Ceny

- Objednatel nakupuje u dodavatele služby za ceny stanovené **dle přílohy č.1**. Pokud se jedná o službu, jejíž cena není uvedena v příloze, bude po dohodě s objednatelem uplatněna smluvní cena nejvíce odpovídající svým charakterem některé z prací uvedených v **příloze č.1**.
- V případě záručního servisu jsou objednateli účtovány pouze profylaktické prohlídky dané **přílohou č.2.**, nebo práce objednané objednatelem mimo rámec záručních oprav. Za záruční opravu se nepovažuje změna konfigurace dané technologie, přemístění čidel nebo jiných aktivních nebo pasivních prvků, pravidelné kontroly a seřizování systému.

VII. Platební podmínky

- 1 Platba za služby se uskutečňuje bankovním převodem na účet dodavatele na základě daňového dokladu vystaveného jednou měsíčně se splatností 14 dnů od doručení objednateli.
- 2 Datem uhrazení zákazníka se rozumí den připsání platby za služby na účet dodavatele.

VIII. Sankce

- 1 V případě, že dodavatel nedodrží stanovenou dobu odezvy označenou objednatel, bude objednateli účtován měsíční paušál se slevou 50% viz. **příloha č.1**. Toto platí pouze při doložitelném oznámení incidentu tj. faxem nebo e-mailem.
- 2 V případě, že dodavatel nedodrží stanovenou dobu odstranění závady podle **přílohy č.2**, nebude objednateli účtován žádný paušál v měsíci, kdy závada vznikla.
- 3 V případě prodlení objednatele s platbou faktury za služby může dodavatel účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4 V případě, že zákazník bude v prodlení s platbou za služby, má dodavatel nárok na pozastavení dodávek služeb a požadovat další platby za odběry služeb předem nebo v hotovosti při převzetí dodávky. O tom je dodavatel povinen předem písemně informovat objednatele.

IX. Záruky

- 1 Záruka na komponenty je stanovena smlouvou, předávacím protokolem mezi dodavatelem a objednatel a činí 24 měsíců na komponenty a 24 měsíců na kabeláž. V případě vyšší moci a neoprávněné manipulace s komponenty ztrácí objednatel nárok na záruční servis a záruční dobu. Náklady spojené s opravou nese v tomto případě kompletně objednatel dle samostatné cenové nabídky. Na opravu takto poškozeného zařízení nelze uplatnit sankční ujednání z bodu 7.
- 2 Dodavatel ručí v plné výši za závady a škody vzniklé svou činností dle této smlouvy a odstranění takto vzniklých závad je řešeno s prioritou kritickou.

X. Závěrečná ustanovení

- 1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na 36 měsíců od podpisu smlouvy.
- 2 Ukončit smluvní vztah je možné:
 - a) dohodou obou smluvních stran
 - b) dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná plynout prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhou stranou.
- 3 Ukončením smlouvy nezaniká povinnost obou smluvních stran vypořádat své vzájemné závazky a pohledávky.
- 4 Smlouva je platná a účinná dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 5 Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnými a číslovanými dodatky, které mohou uzavírat pouze oprávněné osoby za obě smluvní strany.
- 6 Smluvní vztahy se řídí Občanského zákoníku a předpisy s ním souvisejícími.
- 7 Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž po podpisu obdrží jeden výtisk dodavatel a tři objednatel.

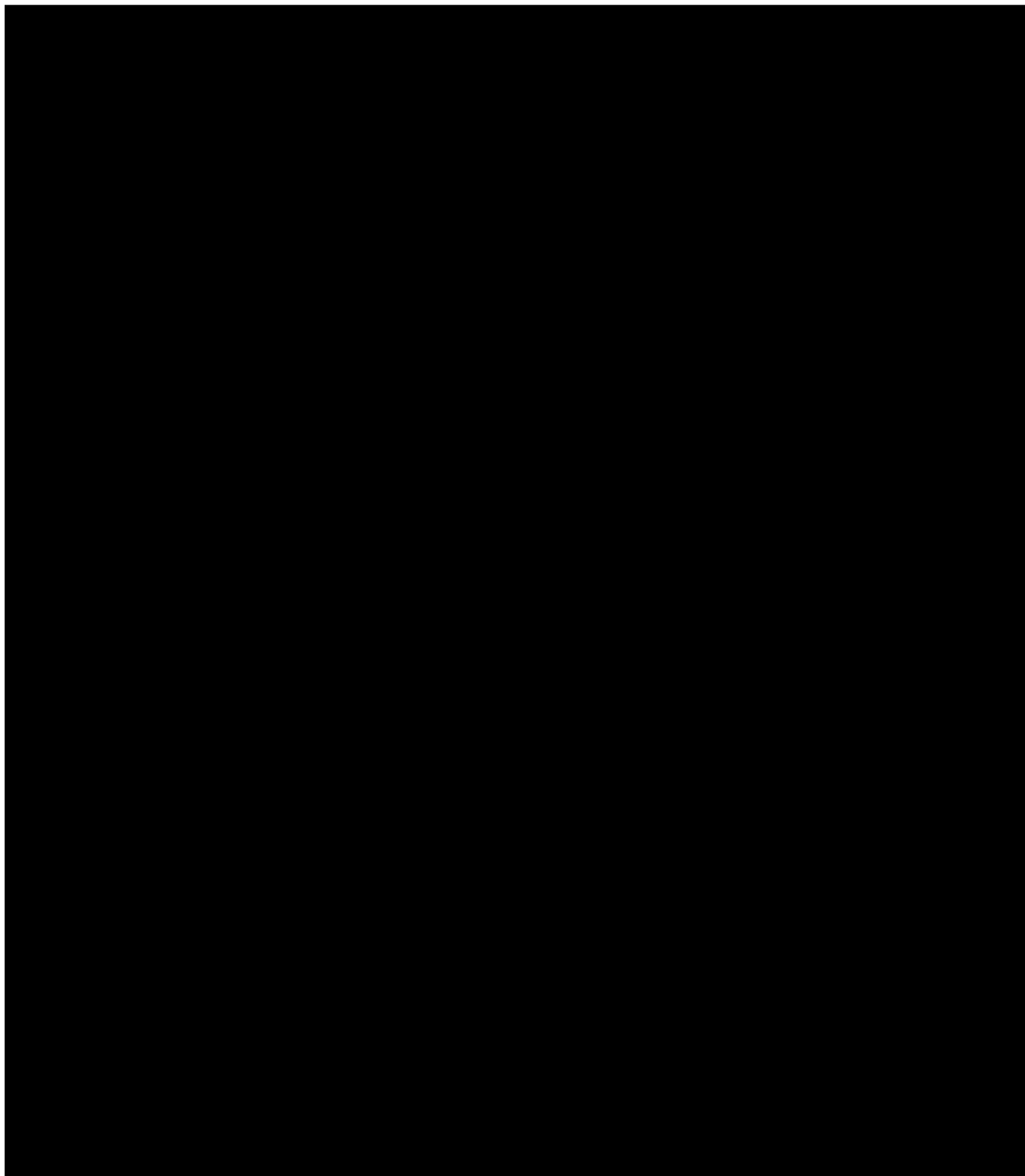
V Liberci dne

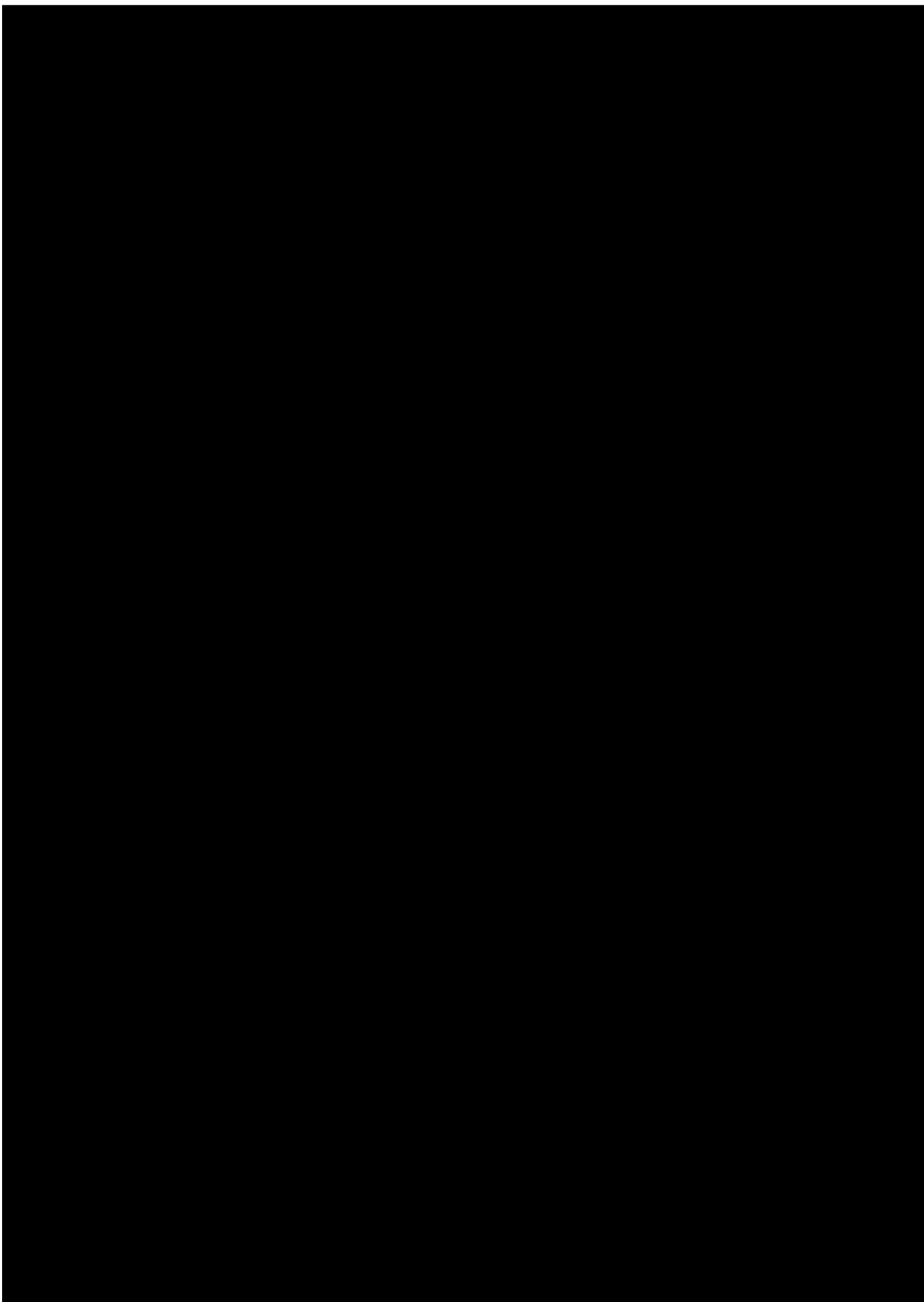
V Liberci dne 11.6.2018

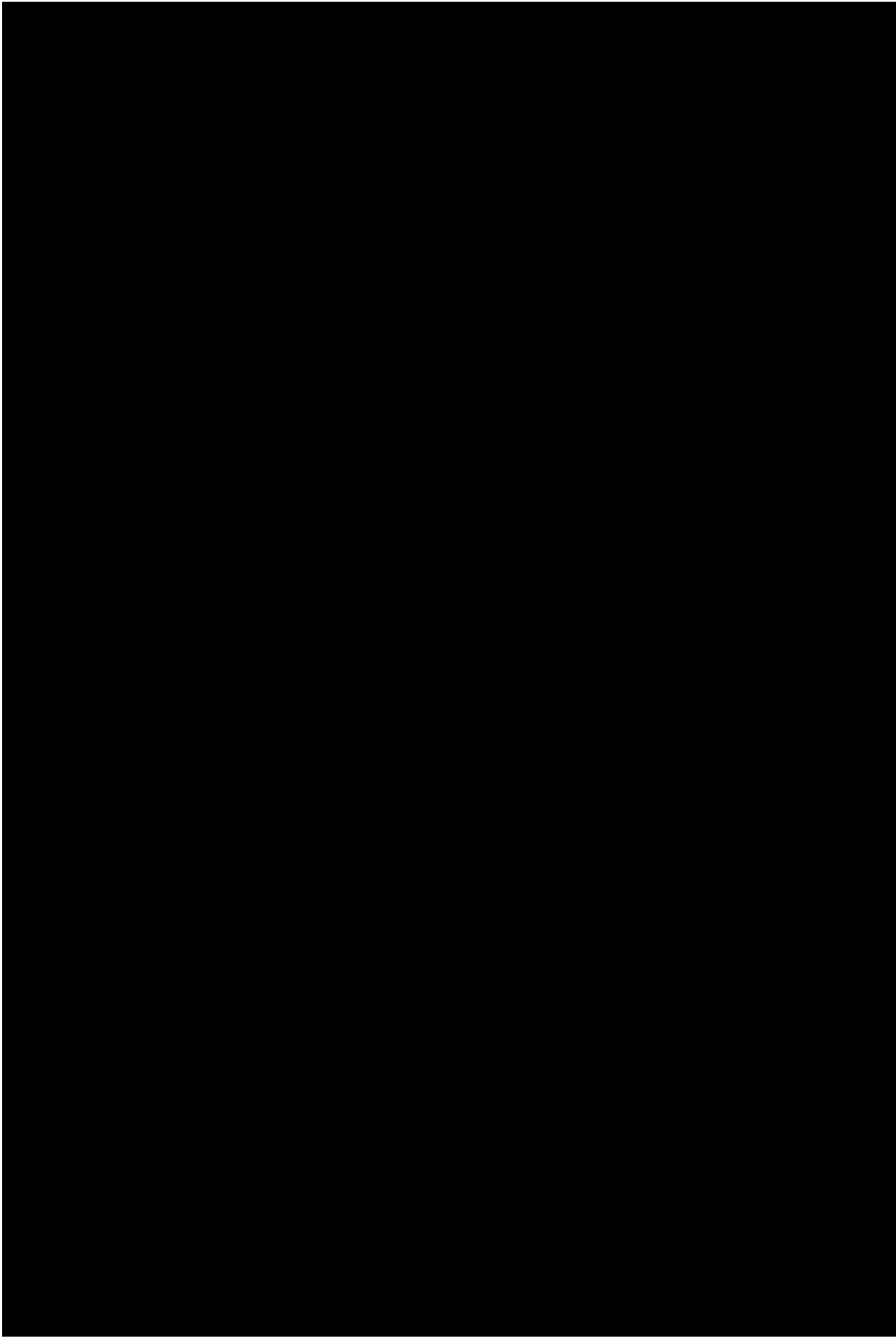
.....
za objednatele

.....
za dodavatele

Přílohy: 1. Ceny za služby
 2. Soupis servisovaných zařízení
 3. Formulář - hlášení poruch







Zákaznické číslo :4448 Servisní s.č.: SS/208/2018	Hlášení poruch							
ZÁKLADNÍ ÚDAJE								
Adresa provozovny, kde se porucha nachází: (vyplňujete pokud není shodná s adresou zákazníka)	Datum, kdy byla porucha zjištěna:							
Priorita poruchy: zakroužkujte <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 15%;">Kritická</td> <td>Priorita č.1 Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému odběratele</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Běžná</td> <td>Priorita č.2 Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost IS</td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">Kontrolní</td> <td>Priorita č.3 Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu</td> </tr> </table>			Kritická	Priorita č.1 Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému odběratele	Běžná	Priorita č.2 Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost IS	Kontrolní	Priorita č.3 Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu
Kritická	Priorita č.1 Závažné ohrožení provozuschopnosti informačního systému odběratele							
Běžná	Priorita č.2 Problémy, neovlivňující podstatně provozuschopnost IS							
Kontrolní	Priorita č.3 Problém nevyžadující okamžitou akci. Případná kontrola a akce v budoucnu							
POPIS ZÁVADY								
.....								
IDENTIFIKACE								
Závadu nahlásil : (hůlkově příjmení, podpis, razítko)	Za dodavatele potvrzení příjmu (hůlkově příjmení, podpis):							
	Potvrzeno (hodina, způsob potvrzení příjmu): Datum, hodina: Způsob: TELEFONEM FAXEM E-MAILEM							