Smlouva o poskytování servisních prací

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

Článek I.
Smluvní strany

Firma: Městská část Praha 7
Sídlo: nábřeží Kpt. Jaroše 1000/7, 170 00 Praha 7 - Holešovice
IČO: 00063754
DIČ: CZ 00063754
Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
Číslo účtu:
Zastoupená: Mgr. Jan Čižinský, starosta MČ Praha 7

(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: ČSOB, a.s., Brno
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 vyvolávacím systému Call250V instalovaném u odběratele. Místem plnění je pro I. Etapu objekt GFŘ na adrese nábřeží Kapitána Jaroše 1000/7, Praha 7 - Holešovice. Místem plnění je pro II. Etapu objekt Nové radnice na adrese U průhonu 1338/38, Praha 7.

Článek III.
Záruční servis

1. Na zařízení dodávané firmou Kadlec elektronika s.r.o. se vztahuje záruční lhůta 48 měsíců, počínaje dnem jejich uvedení do provozu.

2. Dodavatel je povinen řešit závady po písemném nahlášení objednatelem na Help Desk dodavatele a to dle členění požadavků a v garantovaných reakčních dobách uvedených v Příloze č.1 této smlouvy. Způsob nahlášení závady je uveden v článku VI.

3. V rámci záruční opravy zjistí dodavatel příčinu závady, a pokud se na ni vztahuje záruka, provede její bezplatné odstranění.

4. Dodavatel bude vykonávat profylaktickou kontrolu zařízení v případě, že bude objednána odpovědným pracovníkem objednatele a to v rozsahu a za podmínek uvedených v příloze č.1 této smlouvy. Dodavatel doporučuje provádění profylaktické kontroly alespoň 1x ročně.

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 je povinen řešit závady po písemném nahlášení objednatelem na Help Desk dodavatele a to dle členění požadavků a v garantovaných reakčních dobách uvedených v Příloze č.1 této smlouvy. Způsob nahlášení závady je uveden v článku VI.

2. Pověřený zástupce objednatele si u dodavatele může vyžádat předběžný odhad nákladů za provedení pozáručního servisu.

3. Dodavatel bude vykonávat profylaktickou kontrolu zařízení v případě, že bude objednána odpovědným pracovníkem objednatele a to v rozsahu a za podmínek uvedených v příloze č.1 této smlouvy. Dodavatel doporučuje provádění profylaktické kontroly alespoň 1x ročně.

4. Dodavatel se zavazuje zajistit veškerý sortiment náhradních dílů v délce minimálně 5 let od protokolárního předání poslední dodávky zařízení. Na tyto náhradní díly poskytne záruku 24 měsíců, s výjimkou částí zařízení podléhajících opotřebení běžným provozem (viz čl. III. odst. 1).

Článek V.
Hot Line a Help Desk

1. Popis služeb Hot Line a Help Desk:

   Hot Line - je telefonická služba dodavatele, jejíž hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře, jejichž doba řešení pro jeden případ nepřesáhne 10 minut.

   Help Desk - je pracoviště dodavatele, jehož hlavním účelem je přijímání nahlášení provozních problémů nebo požadavků ohledně servisu a odborné konzultační podpory k dodaným zařízením a zajištění řešení přijatých požadavků. Hlášení bude provedeno oprávněným pracovníkem objednatele.
   Služba zahrnuje i přijímání reklamací objednatele, zajišťování řešení provozních problémů, informování objednatele o způsobu řešení, případně o způsobu vyřešení provozních problémů.
   Požadavek může vznášet oprávněný pracovník objednatele uvedený v čl. VI. odst. 5.1. Kontaktní údaje dodavatele jsou uvedeny v čl. VI. odst. 5.2.

2. Služby Hot Line a Help Desk jsou zpoplatněny dle sazeb uvedených v příloze č. 1.

Článek VI.
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.

4.1. Odpovědný pracovník objednatele pro hlášení závad:

Jméno:
e-mail:
mobil:

4.2. Hlášení závad:

e-mail:
fax:
telefon:
mobil:

5. Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době objednatele uvedené v Příloze č.1 této smlouvy, nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem objednatele jinak.

6. Pokud dodavatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídícímu 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.

Článek VII.
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.

Článek VIII.
Cena servisních činností

1. Ceny servisních činností se rozumějí bez DPH a jsou uvedeny v Příloze č. 1

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 navrhující změnu obdrží od strany druhé vyjádření nejpozději do 15ti pracovních dnů ode dne doručení návrhu.

Článek IX.
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 X.
Smluvní pokuty

1. V případě nedodržení termínu pro odstranění poruchy v garantované reakční době uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat na dodavateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000,-Kč za každý den prodlení.

2. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje dodavatele povinnosti splnit povinnost smluvní pokutou utvrzený.

3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu škody, která může být účtována v plné výši.

4. 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.

5. Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta se neuplatní v případě prodlení z důvodů, jež nastaly z důvodů okolností vylučujících odpovědnost.

Článek XI.
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 XII.
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 prvého 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.

   c) V případě, že je dodavatel v prodlení s odstraňováním poruchy dle této smlouvy déle než 30 dní, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit. Odstoupením z tohoto důvodu se smlouva ruší dnem doručení písemného oznámení o odstoupení dodavateli.

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 XIII.
Závěrečná ustanovení

1. Za smluvní strany jsou oprávněni jednat:

   a) Za objednatele

   (ve věcech technických)

   (ve věcech cenových a smluvních)

   b) Za dodavatele:

   (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, podmínky SLA

Brno, dne ……..

za dodavatele :

……
Ing. Vlastimil Kadlec
jednatel společnosti

Praha, dne 29.6.2017

za objednatele:

……
Mgr. Jan Čižinský
starosta MČ Praha 7

PŘÍLOHA č. 1 : Smluvní sazby, podmínky SLA

I.
Přehled smluvních sazeb

Podmínky SLA platné pro tuto smlouvu:

Příjem požadavků: Po, St 7:30–18:00; Út, Čt, Pá 7:30-15:00

Členění požadavků:

Nejvyšší důležitost	jsou požadavky týkající se nefunkčnosti SW
Vysoká důležitost	jsou požadavky týkající se nefunkčnosti HD a TS
Střední důležitost	jsou požadavky týkající se nefunkčnosti ostatních komp.
Nízká důležitost	jsou požadavky, které nemají vliv na funkčnost VS

SW-Software, HD-Hlavní displej, TS-Dotykový kiosek, VS-Vyvolávací systém

Garantované reakční doby:

Priorita hlášení	Oznámení o přijetí	Zahájení řešení	Odstranění poruchy
Nejvyšší důležitost	do 30 minut	do 2 hodin	do 6 hodin
Vysoká důležitost	do 2 hodin	do 4 hodin	do 24 hodin
Střední důležitost	do 4 hodin	do 6 hodin	do 48 hodin
Nízká důležitost	do 24 hodin	do 24 hodin	do 3 dnů

Měsíční paušální poplatek za SLA - garantované reakční doby..... 2 000,-Kč/měsíc
(Pro účely hodnocení dle Přílohy č. 8 zadávací dokumentace).

Mimozáruční smluvní sazby:

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 (výjezd z Prahy)…… 9,80Kč/km

Čas strávený na cestě a nezaviněným čekáním ……..…. 200,-Kč/osobu

Příplatek k základnám sazbám za práci o víkendech a v nočních hodinách……. +50%

Sazba za profylaktickou kontrolu – Městská část Praha 7, Umístění: viz. čl.II odst. 1.
Profylaktická kontrola VS..... 2 990,-Kč

Rozsah profylaktické kontroly: profylaktická kontrola bude prováděna pouze při požadavku Objednatele a to formou samostatné objednávky na její provedení. 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, konfigurování systému. Nezahrnuje však případné zákaznické úpravy

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

II.

Podpisy smluvních stran

Brno, dne ……..	Praha, dne 29.6.2017
za dodavatele:	za objednatele:
…….	…….
Ing. Vlastimil Kadlec	Mgr. Jan Čižinský
jednatel společnosti	starosta MČ Praha 7