

SMLOUVA O DÍLO (SERVISNÍ ČINNOSTI)

uzavřená dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Smluvní strany:

TRADE CENTRE PRAHA a.s

Blanická 1008/28

120 00 Praha 2

IČO: 00409316

DIČ: CZ00409316

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B., vložka č. 43

zastoupená Ing. Robertem Plavcem, předsedou představenstva a Bc. Janem Marešem,

místopředsedou představenstva

(dále jen "objednatel")

a

BONUSS-CZ, s.r.o.

Jeseniova 508/25

130 00 Praha 3

IČO: 25676636

DIČ: CZ25676636

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C., vložka č. 60335

zastoupená Lubošem Datínským, jednatelem společnosti

(dále jen "zhotovitel")

**uzavírají tuto
SMLOUVU O SERVISNÍ ČINNOSTI.**

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že na základě této smlouvy bude zhotovitel pro objednatel zajišťovat servis počítačové sítě (dále jen „sítě“) a jejich jednotlivých částí a programového vybavení a bude objednateli poskytovat služby s tím související. Činnosti dle této smlouvy budou poskytovány v rozsahu uvedeném v člancích 2 a 3 této smlouvy. Tato činnost bude prováděna dle potřeby v místě fyzického vedení a bezdrátového dosahu sítě (dále jen vedení sítě). Při odvezení běžného hardware (např. monitor, tiskárna) zhotovitel bezplatně zapůjčí odpovídající náhradu.
2. Přesné určení doby poskytování činnosti dle této smlouvy (tj. den a hodina) bude stanoveno dohodou smluvních stran.
3. Zhotovitel se tímto přihlašuje za účelem plnění této smlouvy k odbornému výkonu své činnosti dle § 5 odst. 1 občanského zákoníku.

Článek 2 Rozsah činnosti zhotovitele

1. Smluvní strany se dohodly, že běžným servisem se rozumí:
 - řešení a odstraňování projevených závad na hardware a software
 - vzdálený monitoring sítě
 - provádění preventivních kontrol 1x týdně

- testování výpočetní techniky, upozorňování na možnost poruchy, návrhy preventivních opatření
 - vedení a průběžná aktualizace dokumentace o konfiguraci a stavu hardware a software
 - pravidelné informace o stavu a změnách v konfiguraci výpočetní techniky
 - antivirová kontrola, aktualizace antivirové databáze
 - konfigurace uživatelských prostředí
 - vypracování a kontrola chodu zálohování informačního systému
 - dodávky hardware, software a spotřebního materiálu
 - poskytování telefonického poradenství
 - řešení a odstraňování problémů pracovních stanic
 - údržba stávajících instalací operačního systému a aplikací
2. Běžný servis bude prováděn v pracovních hodinách dle dohody smluvních stran v souladu se zněním této smlouvy.
 3. Technická podpora po telefonu bude zhotovitelem poskytnuta objednateli v pracovní dny od 8.00 – 20.00hod. Na dotazy vznesené prostřednictvím elektronické pošty je zhotovitel povinen reagovat do 24 pracovních hodin od přijetí zprávy poštovním serverem zhotovitele. Adresa pro poskytování technické podpory prostřednictvím elektronické pošty a telefonní čísla, na nichž je poskytována telefonická podpora, jsou uvedeny v článku 7 této smlouvy.
 4. Na akutní technické problémy, které znemožňují nebo výrazně omezují funkčnost sítě (dále jen „incident“), je zhotovitel povinen reagovat přes tzv. vzdálenou správu maximálně do 2 pracovních hodin v případě výpadku serveru. Pokud není možno provést opravu pomocí vzdálené plochy je zhotovitel povinen dostavit se maximálně do 4 pracovních hodin při výpadku serveru a ukončit servisní zásah do 24hodin. V pracovních dnech je zhotovitel povinen dostavit se do 6hodin při poruše pracovní stanice, nebo periferie a ukončit servisní zásah do 24hodin. Objednatel hlásí vznik incidentu telefonicky na čísla, uvedená v článku 7 této smlouvy. Zhotovitel je povinen přijímat hlášení o incidentu dle zvolené varianty. Mimo pracovní dobu přijímá hlášení o incidentu pouze z telefonních čísel uvedených v článku 7 této smlouvy. Objednatel ručí za umožnění identifikace volaného na telefonních číslech, jenž slouží k nahlášení incidentu zhotoviteli, v opačném případě není mimo pracovní dobu zhotovitel povinen přijmout hlášení o incidentu. Zhotovitel může po dohodě s objednatelem navrhnout místo odstranění problému náhradní řešení. V tomto případě se nezbavuje povinnosti odstranit vzniklý problém, ale končí běh lhůty na odstranění problému.
 5. Ostatní činnosti související s provozem sítě budou vykonány dle dohody smluvních stran, a to buď jako součást běžné servisní činnosti nebo budou řešeny formou jednorázových zakázek. O způsobu odstranění konkrétní závady rozhoduje pracovník zhotovitele po konzultaci s objednatelem.
 6. V případě, že to charakter závady vyžaduje, je pracovník zhotovitele oprávněn rozhodnout o převzetí poškozených zařízení do dílenské opravy v provozech zhotovitele. Přeprava opravovaných zařízení do provozu zhotovitele a zpět je prováděna na náklady a riziko zhotovitele.
 7. Časový rozsah běžného servisu, technické podpory a řešení incidentu je uveden v článku 3 této smlouvy.

Článek 3

Časový a skutkový rozsah činnosti zhotovitele

1. Smluvní strany se dohodly, že měsíční limit pro výkon servisních činností vykonávaných zhotovitelem na síti objednatele činí **20** hodin měsíčně. Do tohoto rozsahu se započítávají práce prováděné prezenčně, absenčně i telefonické konzultace.
2. V případě překročení stanoveného limitu servisních činností může zhotovitel pokračovat ve výkonu servisních činností pouze se souhlasem objednatele.

3. Čas potřebný pro odstranění problémů sítě, jež byly způsobeny hrubou chybou ze strany objednavatele, se nezapočítává do smlouveného měsíčního limitu a vždy jsou poskytovány jako služba nad časový limit poskytovaných služeb. Hrubou chybou se rozumí hrubá nedbalost nebo úmyslné poškození.
4. Termíny na odstranění se zdvojnásobují v případě, že zhotovitel navrhl preventivní opatření, jež by předešla vzniku incidentu, ale řešení bylo písemně zamítnuto objednatelem.
5. Termíny se také zdvojnásobují v případě hromadných havárií, živelních pohrom nebo masivních útoků virů či hackerů.
6. Doba na odstranění problému se dále prodlužuje o dobu, kdy nebyl zhotoviteli poskytnut přístup k síti.
7. V případě, že je řešení incidentu závislé na odstranění jiného problému, jehož odstranění zajišťuje objednatel nebo třetí osoba, se doba na odstranění incidentu prodlužuje o dobu nutnou na odstranění tohoto problému.
8. Doba na odstranění se dále prodlužuje o dobu nezbytnou k dovozu náhradních dílů ze zahraničí, pokud náhradní díly nebudou prokazatelně dostupné u běžných dodavatelů těchto komponentů na území České republiky a jedná se o specifické komponenty (díly), které nelze nahradit dostupnými ekvivalenty.

Článek 4 **Cena za dílo**

1. Za činnost, vykonávanou zhotovitelem dle článku 2.1. této smlouvy, náleží zhotoviteli dohodnutá paušální měsíční odměna ve výši **9.000,- Kč bez DPH** (slovy: devětisíckorunčeských).
2. Odměna za běžné práce podle článku 2.1. nad rámec rozsahu stanoveného v článku 3.1. je **500,- Kč bez DPH** (slovy: pětsetkorunčeských) za každou započatou hodinu.
3. Odměna dle článků 4.1. a 4.2. je splatná na základě faktury zhotovitele. Na faktuře musí být zřetelně odděleny částky účtované podle článku 4.2. Splatnost faktury činí 14 dní ode dne, kdy bude prokazatelně doručena objednateli. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu vždy k poslednímu dni v příslušném kalendářním měsíci za tento měsíc. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
4. Cena za dodané náhradní díly a další techniku bude stanovena pro každý jednotlivý případ zvlášť na základě písemné dohody stran a dle aktuálních nákupních cen. Splatnost faktur na technická zařízení bude sedm dní a faktury budou vystavené ihned po instalaci tohoto zařízení. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení. V případě dodávek většího rozsahu, nebo špatné platební morálky objednatele je zhotovitel oprávněn požadovat uhrazení ceny dodaného zboží formou zálohy nebo v hotovosti při předání zboží objednateli.
5. Cena dalších prací prováděných zhotovitelem pro objednatele bude stanovena pro každý případ zvlášť na základě písemné dohody smluvních stran. Úhrada bude provedena na základě faktury se splatností sedm dnů, vystavené zhotovitelem po provedení práce. V případě prodlení objednatele s úhradou platby je zhotovitel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z dlužné částky za každý den prodlení.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou platby o více než 14 (slovy čtrnáct) dnů, je zhotovitel oprávněn dočasně pozastavit poskytování servisních činností do doby, než dojde k uhrazení pohledávek zhotovitele vůči objednateli po lhůtě splatnosti.
7. Dnem uhrazení platby je den, kdy je příslušná částka připsána na účet zhotovitele, nebo kdy je příslušná částka zaplacená zhotoviteli v hotovosti.

8. Pokud zhotovitel nesplní své povinnosti dle dohodnuté varianty, má právo objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši uvedené v definici zvolené varianty. Maximální smluvní pokuta však odpovídá výši měsíčního paušálu uvedeného v článku 4.1.

Článek 5 Povinnosti stran

1. Zhotovitel je povinen provádět servis s odbornou péčí, znalostí a na svůj náklad. Při této činnosti je povinen postupovat v rámci stanoveném touto smlouvou.
2. Zhotovitel je povinen mít k dispozici dostatečné servisní kapacity tak, aby mohl plnit závazky vyplývající z této smlouvy. Zároveň zhotovitel předloží objednateli seznam svých pracovníků, kteří budou u objednatele zajišťovat činnosti na základě této smlouvy (resp. budou oprávněni vykonávat tyto činnosti). Zhotovitel je povinen tento seznam aktualizovat, a to jednostranným elektronickým oznámením, které bude prokazatelně doručeno objednateli.
3. Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na nevhodnost věcí a pokynů daných mu objednatelem k provedení servisu, jestliže zhotovitel mohl tuto nevhodnost zjistit při vynaložení odborné péče. Pokud zhotovitel nesplní tuto povinnost, odpovídá za vady díla způsobené použitím nevhodných věcí a pokynů daných mu objednatelem.
4. V případě, že zhotovitel prokazatelně splní výše uvedenou povinnost, neodpovídá za nemožnost odstranění závady, provedení servisu nebo za vady dokončených prací způsobených nevhodnými věcmi nebo pokyny, jestliže objednatel na jejich použití písemně trval.
5. Zjistí-li zhotovitel skryté překážky, které se týkají poskytování servisu a tyto překážky znemožňují poskytování servisu dohodnutým způsobem, je povinen tuto skutečnost oznámit objednateli a navrhnout mu změnu. Do dosažení dohody je zhotovitel oprávněn provádění servisu přerušit.
6. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání servisní smlouvy a dále i po skončení platnosti této smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech obchodní, výrobní či technické povahy, se kterými se seznámil při poskytování služeb podle této smlouvy. V případě, že zhotovitel prokazatelně porušil tuto povinnost, má objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000Kč (slovy stotisíckorunčeských).
7. Zhotovitel je povinen na vyžádání objednatele předložit přehled vykonaných servisních činností na síti objednatele, včetně časového rozsahu vykonaných prací.
8. V případě překročení limitu servisních činností dle článku 3.1. této smlouvy, předloží zhotovitel přehled vykonaných servisních činností, jehož správnost mu objednatel písemně potvrdí. Tento přehled je poté podkladem k účtování provedené servisní činnosti dle článku 4.2. této smlouvy.
9. Zhotovitel se zavazuje při provádění servisních činností postupovat tak, aby nedošlo ke ztrátě dat objednatele na místech k ukládání dat určených, zejména na serveru. Zhotovitel však nenes odpovědnost za ztrátu dat v případě, že objednatel nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat schválené zhotovitelem a za ztrátu dat způsobenou počítačovými viry, krádeží, živelnou pohromou nebo chybou uživatele systému.
10. Zhotovitel se zavazuje, že do sítě objednatele nebude instalovat žádný software, při jehož používání objednavatelem by došlo k porušení autorského zákona a podobných předpisů nebo licenční smlouvy.
11. Zhotovitel je povinen informovat objednatele o změně kontaktních informací uvedených v článku 7 této smlouvy.
12. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli přístup k síti a jednotlivým technologiím.
13. Objednatel se zavazuje zaplatit řádně a včas zhotoviteli cenu sjednanou za poskytování činnosti dle této smlouvy.
14. Objednatel je povinen zhotoviteli oznámit všechny jemu předem známé zásahy do sítě, jež budou provedeny třetí stranou, a to nejméně tři dny před zásahem třetí strany do sítě.

15. Pokud objednatel nesplní výše uvedenou povinnost a zásah třetí osoby, ať již přímo nebo nepřímo, způsobí chybné chování sítě, nenese zhotovitel žádnou odpovědnost za způsobené škody, čas na opravu chybného stavu se nezapočítává do rozsahu prací podle článku 3.1., ale je vždy vykonáván jako činnost nad limit sjednaných servisních prací podle článků 4.2. nebo 4.5., podle povahy závady, a na řešení problému se nevztahuje lhůta na odstranění incidentu.
16. Obdobné ustanovení jako v článku 5.15. platí pro případ, že zhotovitel se zásahem třetí strany nesouhlasí a sdělí to objednateli písemnou formou, nejdéle jeden den před započítáním zásahu třetí osoby do sítě.
17. Objednatel je povinen používat veškeré softwarové vybavení v souladu s autorským zákonem a podobnými předpisy a v souladu s licenční smlouvou. Objednatel dále prohlašuje, že v době podepsání této servisní smlouvy používá veškeré softwarové vybavení v souladu s autorskými předpisy a licenční smlouvou.
18. Objednatel je povinen předat seznam osob, jež mohou po zhotoviteli vyžadovat servisní činnost dle této smlouvy. Dále je povinen nahlásit telefonní čísla určená pro nahlášení incidentu zhotoviteli v době mimo pracovní hodiny. Tyto údaje jsou uvedeny v článku 7 této smlouvy. Objednatel je dále povinen tyto údaje udržovat aktuální. Aktualizace se provádí dopisem, nebo elektronickou poštou.
19. Objednatel je povinen poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost.
20. Objednatel osloví zhotovitele v případě poptávky po hardware nebo software, jehož se týká tato servisní smlouva. Zhotovitel se v takovém případě zavazuje nabídnout zboží za cenu obvyklou.

Článek 6 Platnost a účinnost

1. Tato servisní smlouva se uzavírá na dobu určitou do 28. 2. 2017 a nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. března 2015.
2. Platnost smlouvy lze kdykoliv ukončit písemnou dohodou stran nebo jednostrannou výpovědí kterékoliv ze stran. Oznámení o výpovědi musí být učiněno písemně, doporučeným dopisem.
3. Výpovědní lhůta v případě výpovědi dané bez udání důvodu činí tři (3) měsíce, výpovědní lhůta v případě výpovědi dané z důvodu porušení této smlouvy druhou smluvní stranou (ve výpovědi musí být v tomto případě výpovědní důvod přesně specifikován odkazem na konkrétní ustanovení této smlouvy, které bylo porušeno a uvedením, v čem je jeho porušení spatřováno) činí jeden (1) měsíc. Běh výpovědní lhůty počíná prvého dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

Článek 7 Kontaktní osoby, součinnost

1. Kontaktní osoby, resp. pověření zástupci objednatele pro účely této smlouvy jsou:

2. Kontaktní osoby zhotovitele pro účely této smlouvy jsou:

Článek 8 Přechodná a závěrečná ustanovení


1. Pokud není sjednáno jinak, řídí se právní vztahy smluvních stran příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Změny nebo doplňky k této smlouvě mohou být prováděny pouze písemně a se souhlasem obou smluvních stran.
3. Tato smlouva je zhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží zhotovitel a tři objednatel.
4. Obě smluvní strany prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu této smlouvy, jejímu znění rozumí, že tato smlouva vyjadřuje jejich svobodnou a vážně míněnou vůli, nebyla uzavřena v tísní za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz souhlasu s jejím obsahem připojují své níže uvedené podpisy.
5. Smluvní strany vysloveně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla vedena v evidenci smluv společnosti TRADE CENTRE PRAHA a.s. na webových stránkách, které jsou veřejně přístupné. Evidence smluv obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení smlouvy, datum jejího podpisu a text této smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě (v článku 2. této smlouvy) nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.


Za objednatele


Za zhotovitele

V Praze dne: 27.2.2015

V Praze dne: 27.2.2015


.....
Ing. Robert Plavec
předseda představenstva


.....
Luboš Datínský
jednatel společnosti


.....
Bc. Jan Mareš
místopředseda představenstva


TRADE CENTRE PRAHA a.s.
Blanická 1008/28, 120 00 Praha 2
DIČ: CZ00409316 IČ: 00409316